



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN ONLINE DE LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS DE LA CIUDAD DE ALICANTE COMO DESTINO TURÍSTICO Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DE LAS PÁGINAS WEB DEL PATRONATO.

ÍNDICE

Primera.- Introducción y Objeto del contrato.-

Segunda.- Descripción de los trabajos a llevar a cabo.-

Tercera.- Plazo de prestación de los servicios.-

Cuarta.- Elaboración de informes de seguimiento del trabajo.-

Quinta.- Periodicidad de las reuniones con el adjudicatario.-

Sexta.- Presupuesto de licitación.-

Séptima.- Forma de pago.-

Octava.- Responsable del contrato.-

Novena.- Resolución del contrato.-

Décima.- Acuerdos de nivel de servicio (SLA).-



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

Primera.- INTRODUCCION Y OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es el mantenimiento técnico de todas las webs del Patronato Municipal de Turismo de Alicante y labores encaminadas a la mejora de la estrategia y uso adecuado de las mismas y de los diferentes perfiles en redes sociales para la difusión de contenidos de interés turístico sobre el municipio de Alicante con la finalidad de aumentar y potenciar el tráfico de usuarios a través de medios online propios a los canales de promoción.

El Patronato Municipal de Turismo y Playas del Excmo. Ayuntamiento de Alicante es el organismo encargado de la promoción turística de la ciudad de Alicante como destino turístico.

Entre sus funciones y finalidades se encuentra la promoción mediante canales online, de todos los recursos y atractivos de la ciudad, tanto de titularidad pública como privada, y dirigida tanto al mercado nacional como a los mercados internacionales.

Para la consecución de sus objetivos de promoción del destino a través de estos canales, el Patronato Municipal de Turismo cuenta con una página web turística www.alicanteturismo.com, así como webs específicas para el Alicante Convention Bureau (www.alicantecongresos.com) y Alicante Film Office (www.alicantefilmoffice.com).

Además de estas webs ya mencionadas, el Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante se apoya en otros 7 dominios con la finalidad de incrementar el tráfico hacia nuestras webs.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

Estos dominios son:

www.alicanteturismo.org

www.alicantetouristcard.com

www.alicante-city.es

www.alicante-city.org

www.alicantestadt.com

www.alacantciutat.com

www.alicanteville.com

Además de dichas webs, el Patronato Municipal de Turismo de Alicante dispone y gestiona perfiles en las principales redes sociales, entre ellas:

Twitter: twitter.com/Alicante_City

Facebook: www.facebook.com/AlicanteCity

Google+: plus.google.com/+alicanteturismo

Youtube: www.youtube.com/user/AlicanteCityExp

Instagram: [instagram.com/alicante_city](https://www.instagram.com/alicante_city)

Segunda.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A LLEVAR A CABO.

Los trabajos a llevar a cabo por la adjudicataria, se desarrollarán en tres ámbitos:



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

1. Actualización y mantenimiento técnico de plataformas web. Rediseño de las páginas web del Alicante Convention Bureau y de Alicante Film Office y adaptación de la página web www.alicanteturismo.com.
2. Desarrollo de contenido turístico para difusión a través de canales online.
3. Mejoras en el ámbito del posicionamiento.

1. Actualización y mantenimiento técnico de plataformas web. Rediseño de las páginas web del Alicante Convention Bureau y de Alicante Film Office y adaptación de la página web www.alicanteturismo.com

Las funciones relacionadas con este ámbito de actuación incluirían, como mínimo:

1.1 Migración, alojamiento web, mantenimiento y soporte técnico de los tres portales web del Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante (www.alicanteturismo.com, www.alicantefilmoffice.com y www.alicantecongresos.com) y del resto de dominios web asociados al Patronato Municipal de Turismo y especificados en la cláusula primera de este Pliego.

El servicio incluirá también la migración, el alojamiento y mantenimiento de los correos electrónicos asociados a estas webs así como la creación y alojamiento de nuevos correos electrónicos asociados a las mismas. Igualmente cubrirá la realización y envío de copias de seguridad con carácter periódico semanal de las tres webs al responsable asignado al contrato así como el mantenimiento y creación de subdominios, y redireccionamientos de dominios a las webs



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

correspondientes.

La gestión de las renovaciones y posibles nuevas adquisiciones de nombres de dominio al registrador de nombres de dominio serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

La gestión de los servidores DNS y su contratación correrá a cargo del adjudicatario, y los costes del servicio DNS estarán incluidos en el precio del contrato.

Características del servidor:

El servidor en el que se alojen las webs del Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante deberá contar con la capacidad suficiente necesaria para que éstas funcionen correctamente. Se tendrán en cuenta las previsiones de tráfico de usuarios a cada una de ellas, así como la cantidad adecuada de MB que ofrezca el servicio de alojamiento web, la capacidad para gestionar archivos via FTP, soporte para scripts, php, y tasa de transferencia de archivos mensuales.

1.2.- Adquisición y renovación de licencias de herramientas y plantillas de diseño (themes) necesarias, instalación y configuración de dichas herramientas y plantillas, así como adaptación de estilos necesarios.

En cuanto a los plugin, se requiere que realicen las siguientes tareas:

- Plugin multi-idioma para la gestión de las tres webs.
- Plugin para la gestión de calendario y agenda de eventos de las tres webs.
- Plugin para la creación y envío de boletines electrónicos Mailpoet Premium o



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO

similar para las tres webs y para suscripciones de usuarios ilimitadas.

- Elegant themes; Plan de pago Life Theme Access o similar para los tres portales web.
- Plugin para la gestión y realización de copias de seguridad.
- Herramientas de monitorización para las tres webs; imprescindible google analytics. Otras herramientas.
- Plugins y herramientas para protección contra ataques a los portales web. Mínimo requerido: control de Acceso y software de Vulnerabilidades.

Los costes derivados de las renovaciones de licencias de uso de plugins, herramientas y dominios web especificados se realizarán desde la fecha de renovación prevista en cada caso y tendrán validez como mínimo durante 24 meses.

1.3.- Integraciones de servicios de terceros en las tres páginas web.

Se seleccionarán e integrarán motores de búsqueda de hoteles, restaurantes y servicios de interés turístico del municipio de Alicante en las webs, previo consenso con los responsables del Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante.

1.4.- Rediseño de las webs www.alicantecongresos.com y www.alicantefilmoffice.com. Durante el tercer trimestre del año 2016 y utilizando la plataforma Droupal. El Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante seleccionará el diseño web que considere más adecuado para cada una de estas webs, que deberá ser, en cualquier caso, *responsive design*, con el asesoramiento de la empresa adjudicataria quien deberá presentar, al menos, tres propuestas de diseño para cada una de las webs.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO

1.5.- Renovación y adaptación del diseño de la web www.alicanteturismo.com durante el primer trimestre del año 2017 mediante uso de plataforma Wordpress y Elegant Themes. El Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante elegirá el diseño web que considere más adecuado para esta web, que además deberá ser *responsive design*, con el asesoramiento de la empresa adjudicataria quien deberá presentar, al menos, tres propuestas.

1.6.- Asesoramiento en labores de diseño y maquetación de las webs; así como asesoramiento sobre el uso adecuado de los plugins y herramientas que se instalen en las mismas.

1.7.- Desarrollo de versión específica de la página web www.alicanteturismo.com en idioma ruso con estructura sencilla de contenidos. Los contenidos serán aportados por el Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante.

Tanto el código, las bases de datos y el contenido de todos los sitios webs mencionados en el apartado primero son propiedad del Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante. Igualmente son de propiedad del Patronato Municipal de Turismo la totalidad de los dominios mencionados en el punto 1.

2. Desarrollo de contenido turístico para difusión a través de canales online.

Otra área importante en relación con la comunicación a través de canales online gira en torno a la generación y difusión de contenidos atractivos, segmentados y adaptados, de utilidad tanto para las webs como para RRSS, boletines monográficos específicos, etc.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

En este sentido, la propuesta englobará las siguientes tareas:

2.1. Creación de diez bloques temáticos con contenidos variados, sobre temas que se definirán y acordarán entre el Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante y el adjudicatario. Estos contenidos consistirán tanto a texto, como también a material gráfico (fotografía, audio y vídeo). Todo este material turístico se presentará en castellano.

2.2. Desarrollo de paquetes de información con actividades específicas de promoción y difusión que giren en torno de eventos puntuales de especial relevancia. El Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante decidirá y comunicará con la antelación suficiente un total de 6 eventos cada año: actividades culturales, deportivas o gastronómicas, puentes o fiestas de especial interés para realizar este apoyo en difusión.

2.3. Apoyo, en momentos puntuales, a la difusión a través de canales online propios.

3.- Mejoras en el ámbito del posicionamiento.

La empresa adjudicataria elaborará un informe sobre la situación actual de los servicios de comunicación online del Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante: webs, redes sociales, sistemas de mensajería, app propia, etc así como sobre propuestas en cuanto a los objetivos del servicio, definiendo, como mínimo en líneas generales, las recomendaciones en cuanto a estrategias y actividades a desarrollar durante el período de vigencia del contrato. Incluirá calendario de acciones e indicadores para poder medir resultados.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

Este informe se presentará como mucho tres meses después de la formalización del contrato, y será trabajado en colaboración y valorado por personal del Patronato Municipal de Turismo. Tras la realización de los ajustes y modificaciones oportunas, este documento será aceptado.

No obstante, y debido el período de ejecución de estos trabajos, se podrá valorar, si ambas partes lo estiman conveniente y beneficioso, la modificación de estas estrategias y actividades a realizar descritas en este informe, siempre y cuando no suponga ninguna variación en cuanto a los costes finales.

También se concretarán y desarrollarán campañas segmentadas de Adwords y campañas promocionales en redes sociales, con una inversión no inferior a 1.000 euros por cada año de vigencia del contrato, excluido el IVA.

Tercera.- PLAZO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Plazo de la prestación de los servicios

Todos estos servicios se prestarán durante un total de 24 meses, contados a partir del día siguiente al de la formalización del contrato.

El presente contrato podrá ser prorrogado, si las partes así lo acuerdan, por dos períodos consecutivos de 12 meses cada uno.

Cuarta.- ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO DEL TRABAJO.

Trimestralmente se presentará al responsable del contrato un informe en el que



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

se especificarán las tareas que se han llevado a cabo en los tres últimos meses, tanto en el ámbito del mantenimiento técnico y funcional, como en la parte relativa a labores encaminadas a mejorar el posicionamiento en buscadores y el tráfico de usuarios a las webs.

Las fechas aproximadas para la presentación de estos informes serán 5 de julio, 5 de octubre, 5 de enero y 5 de abril.

Quinta.- PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES CON EL ADJUDICATARIO.

Las partes se reunirán en la sede del Patronato Municipal de Turismo de Alicante tantas veces como el responsable del contrato lo considere necesario. No obstante se celebrarán reuniones siempre que ambas partes lo estimen oportuno.

Se convocarán por escrito, por cualquiera de las partes y, siempre que sea posible, con una antelación de 2 días laborables.

Se atenderán también asistencias urgentes a reuniones, siempre que haya razones justificadas por cualquiera de ambas partes.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

Sexta.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.

El presupuesto base de licitación será: 36.000 euros

Que se subdivide de la siguiente manera:

Área de mantenimiento y soporte técnico. 27.000 euros

Desarrollo de contenidos. 5.000 euros

Mejoras en el posicionamiento. 4.000 euros

A esto precios habrá que sumarles el 21 % correspondiente a IVA.

Cuadro de financiación:

Corresponde al año 2016 un total de 10.890 euros

Corresponde al año 2017 un total de 21.780 euros

Corresponde al año 2018 un total de 10.890 euros

Séptima.- FORMA DE PAGO.

Tras la formalización del contrato se podrán presentar certificaciones mensuales el último día hábil de cada mes.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

Octava.- RESPONSABLE DEL CONTRATO.

Por resolución de la Presidencia del Patronato, se nombrará a un responsable del contrato.

El Patronato Municipal de Turismo y Playas, a través del responsable del contrato y de sus servicios técnicos, realizará las labores de control y seguimiento necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de las plataformas web y de todos los servicios asociados.

Novena.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Son causas de resolución del contrato las previstas en los artículos 223 y 308 de la Ley de Contratos del Sector Público.

La resolución del contrato se registrará por lo establecido en los artículos 222 a 225, 308 y 309 de la referida Ley.

Décima: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).

En este apartado se establecen una serie de medidas objetivas que compromete a la empresa contratada a ofrecer un nivel de calidad mínimo frente al contratante de los mismos: el Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO

En los siguientes puntos se especifican los términos y parámetros sobre los que se adquiere el compromiso en el servicio y se indica la metodología de cálculo y valores de referencia para las posibles compensaciones por incumplimiento del servicio.

Garantía de disponibilidad de servicio

La empresa contratada garantizará la correcta configuración y funcionamiento de las webs en el/los servidores y la realización de labores de vigilancia.

La empresa contratada deberá garantizar la correcta transferencia, asignación, mantenimiento y renovación de los dominios y subdominios asociados a las webs del Patronato Municipal de Turismo, incluyendo los costes derivados de estas renovaciones durante el tiempo que dure el contrato.

La empresa contratada garantiza una disponibilidad de los servidores y servicios de al menos un 99,95% anual. Dicho nivel de SLA computará de manera independiente a nivel de los siguientes servicios:

- Servicio web
- Servicio de correo
- DNS
- Bases de datos
- Copia de seguridad Integral

Estas garantías no cubren las interrupciones debidas a:

1. Mantenimientos programados.
2. En la medida de lo posible, la empresa adjudicataria notificará con antelación al cliente todas las medidas que precisen un tiempo de inactividad planificado y pondrá todo su empeño en reducir cualquier molestia al Patronato Municipal de



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO

Turismo y Playas de Alicante, así como el compromiso de realizar las paradas técnicas en horarios de menor tráfico.

3. Quedan al margen de cómputo, todos aquellos actos en el cual el Patronato Municipal de Turismo y Playas provoquen un corte interno del servicio prestado, debido a una acción no normalizada en el servicio.
4. Averías producidas en equipos del Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante.

Cuadro de compensaciones

El Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante podrá reclamar una compensación por interrupciones de servicios según lo establecido en el cuadro de disponibilidad de servicio siguiente:

- Disponibilidad > 99.95% aproximadamente 3 horas/mes sin servicio.
- Disponibilidad > 99.00% aproximadamente 7 horas/mes sin servicio.
- Disponibilidad > 95.00% aproximadamente 36 horas/mes sin servicio.

• Disponibilidad %	• Compensación como dto. sobre cuota anual del servicio afectado
• D < 99.95 %	• 2,00%
• D < 99.00 %	• 4,00%
• D < 95.00 %	• 50,00%
• D < 94,00%	• 100,00%



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

Cálculo del tiempo de caída

La disponibilidad del servicio se calculará según la siguiente fórmula:

$$D = (T_a - T_p) / T_a$$

- D es el tiempo de disponibilidad del servicio.
- T_a es el tiempo total anual.
- T_p es el tiempo con pérdida total de conectividad. Este tiempo de pérdida, será igual al que transcurre desde la apertura de la incidencia, hasta el cierre de dicha incidencia.

La compensación se aplicará sobre la cuota mensual del servicio afectado, cuando proceda.

Procedimiento de compensación

- El tiempo de caída se establecerá desde que se haya dado la notificación a la empresa contratada del acaecimiento de la incidencia, o desde que la empresa contratada haya apreciado la incidencia (apertura de incidencia). Se comunicará por email al correo electrónico que se establezca.
- El tiempo de la incidencia finalizará cuando la empresa contratada y el Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante comprueben que dicho servicio se ha restaurado completamente (cierre de incidencia). Igualmente, se informará por email del cierre de la incidencia.
- Se emitirá un informe mensual dirigido al responsable del contrato con un resumen de todas las incidencias producidas para poder calcular la disponibilidad mensual.
- No se considerará tiempo de caída aquel debido a problemas derivados de un



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO**

mal uso de la red, o una mala configuración de la red por parte del Patronato Municipal de Turismo y Playas de Alicante.

- El Patronato Municipal de Turismo solicitará por escrito, vía correo electrónico o fax la devolución del importe por la presente garantía, indicando el día y hora en que se produzca el corte. El importe de la devolución será deducido de la siguiente factura por el servicio.

Horario de atención por tipos de incidencias:

- Pérdida de servicio 24x7 (24 horas, 7 días por semana).
- Consultas y mejoras 5x8 (8 horas en jornadas laborales).

Alicante, a 30 de marzo de 2016

La técnico de Turismo del P.M.T.P.A.

Fdo.: Marina Campello Herrero