



FUNDACIÓN CANAL  
Canal de Isabel II



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:  
SERVICIOS DE GESTIÓN DE CONTENIDOS, MANTENIMIENTO Y  
ACTUALIZACIÓN DEL SITIO WEB DE LA FUNDACIÓN CANAL

PROCEDIMIENTO ABIERTO NO ARMONIZADO CON PLURALIDAD DE  
CRITERIOS

---

*CONTRATO Nº 01/2023*

---



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A REALIZAR .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS, MANTENIMIENTO Y SOPORTE .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2. DETECCIÓN Y DISEÑO DE MEJORAS DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO .....</b>	<b>12</b>
<b>4.3. IMPLEMENTACIÓN DE DESARROLLOS Y EVOLUTIVOS.....</b>	<b>14</b>
<b>5. REQUISITOS DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>16</b>
<b>5.1. DEBER DE DILIGENCIA .....</b>	<b>16</b>
<b>5.2. PERFILES Y MEDIOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>17</b>
<b>5.3. DIRECCIÓN DEL PROYECTO Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>18</b>
<b>5.4. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y PROPIEDAD INTELECTUAL .....</b>	<b>18</b>
<b>5.5. PLAZOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>5.6. CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>19</b>



## 1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Fundación Canal de Isabel II (en adelante, la Fundación) es una fundación privada de iniciativa pública que se rige por el derecho privado y que, dotada de personalidad jurídica propia, tiene plena autonomía funcional y material.

La misión de la Fundación es mejorar las oportunidades de conocimiento de las personas a través de programas divulgativos y actividades de interés general sobre arte, cultura, medio ambiente, innovación y cooperación al desarrollo; así como apoyar al Canal de Isabel II en la divulgación sobre el ciclo integral del agua y la promoción de la investigación para su uso más eficiente y sostenible.

La orientación divulgativa y educativa de sus actividades son el vehículo de reconocimiento de la Fundación. Su oferta se caracteriza por ofrecer contenidos de calidad, presentándolos de forma cuidada, atractiva y accesible. Su programación abarca múltiples disciplinas, dedicándose a generar y difundir el conocimiento en diferentes campos como son:

- Arte
- Cultura
- Medio ambiente
- Innovación
- Corresponsabilidad

Con el presente procedimiento de concurrencia competitiva se pretende identificar la oferta económicamente más ventajosa en el contexto de la adjudicación del contrato relativo a los servicios que se enuncian en la cláusula siguiente.

## 2. OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objeto de este contrato engloba todos los trabajos de gestión de contenidos, mantenimiento y actualización de la web actual de la Fundación Canal (<https://www.fundacioncanal.com>) acordes con su actividad, así como en lo relativo a las mejoras en la experiencia de usuario de la web.

**No** es objeto de esta licitación la creación o diseño de los contenidos, incluidos textos o compras de derechos de imágenes.

En los siguientes apartados de este documento, se realiza una descripción técnica y funcional del portal web de la Fundación y también se desglosan las actividades que lleva a cabo habitualmente, tomando como referencia las realizadas en el año 2022, así como los trabajos que se han venido desarrollando en la web vinculados con cada una de las actividades, con el fin de permitir a los licitadores realizar una estimación del alcance del servicio objeto del presente contrato y de la carga del trabajo.

No obstante lo anterior, cabe señalar que dicha información es una mera estimación y que, en ningún caso, obligará a la Fundación a realizar dichas actividades o a encargar los trabajos especificados para cada una de ellas; pudiendo la Fundación encargar otros trabajos diferentes o



adicionales a los previstos o realizar actividades no contempladas en los desgloses siguientes y trabajos vinculados a las mismas, siempre que se trate de trabajos amparados, en atención a su naturaleza, por la presente licitación.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA

El presente contrato de gestión de contenidos, mantenimiento y actualización de la web de la Fundación Canal diseñada en Wordpress incluye el dominio <https://www.fundacioncanal.com> y todos sus subdominios y páginas actuales y futuras:

- Portal de Transparencia:(<https://www.fundacioncanal.com/transparencia>)
- Tienda online (<https://www.fundacioncanal.com/tienda>)
- Video-blog log (<https://www.fundacioncanal.com/blog>) en 2 idiomas, español e inglés;

No se incluyen Canal Educa (<https://www.fundacioncanal.com/canaleduca>) y el subdominio para la reserva y compra de entradas (<https://entradas.fundacioncanal.com> - plataforma CLORIAN), ya que no son objeto de los servicios aquí licitados.

#### Descripción técnica del entorno y plataformas del portalweb:

- La web de la Fundación Canal está actualmente diseñada y programada principalmente en el gestor de contenidos Wordpress.
- Tecnología: PHP 7.2, MariaDB10, JavaScript (jQuery) HTML 5 y CSS3.
- Web corporativa: El portal está desarrollado en Wordpress 5.4.12. La plantilla está realizada específicamente para dar respuesta a las necesidades de la Fundación.
- Plugins de Back-End:
  - Se hace uso del plugin “ACF Pro” para autogestionar la web.
  - Se hace uso del plugin “Contact From 7” para la gestión de los formularios.
  - La suscripción a newsletter es el formulario integrado con MailRelay.
- Cada sección de la web corporativa dispone de sus funcionalidades y programación propia.
- Para los vídeos se utiliza tanto un player de vídeos integrado en el portal como el propio iframe de youtube.
- Hay contenidos restringidos que requieren autenticación para que se pueda acceder a ellos.
- La gran parte de la programación en JavaScript se basa en la librería jQuery y destacamos el uso de la librería “Swiper slider” para el uso de sliders.
- E-commerce:
  - La tienda virtual de productos del portal está desarrollada en WooCommerce, versión 4.2.5.
  - Para las transacciones comerciales, la pasarela de pago es de RedSys.
  - Y también se permite el pago por PayPal con la integración de PayPal.



- La reserva de asientos para los conciertos, conferencias y de plazas para los talleres en la actualidad se realiza a través de la plataforma Clorian.
- Video-Blog: Es un Wordpress independiente con las mismas características que el de la web principal.
- Servidor Linux compartido. El hosting es externo. El nivel de acceso es total al admin del wordpress, acceso FTP al site y acceso por phpmyadmin para el MySQL. Versión de MySQL: 5.7.26 en un cluster de servidores. 7 bases de datos MYSQL. Hosting en plataforma compartida con transferencia de datos de hasta 100Gb.
- **Actualmente no se dispone de entorno de pruebas.**
- Analítica web: Google Analytics 4.
- Tags: utilización de Google Tag Manager para la gestión de tags. Tags implementados a día de hoy:
  - Google Analytics 4
  - Google Ads
  - Facebook Pixel
  - Cookiebot CMP
  - LinkedIn Ads
  - Twitter Advertising
  - Google Dynamic Remarketing
  - Tiktok Analytics

**Plugins Wordpress** (20 de ellos con nuevas versiones disponibles pendientes de actualizar):

- Advanced Custom Fields Multilingual
- Advanced Custom Fields PRO
- Akismet Anti-Spam
- ARVE Advanced Responsive Video Embedder
- Contact Form 7
- Contact Form CFDB7
- Facebook for WordPress
- Icegram - Popups, Optins, CTAs
- Really Simple SSL
- RGPD
- Simple History
- Smush
- Wordfence Security
- WP All Export Pro
- WP All Import - ACF Add-On
- WP All Import - Yoast WordPress SEO Add-On
- WP All Import Pro



- WP Mail SMTP
- WP Migrate DB Pro
- WP Migrate DB Pro Media Files
- WP Rocket
- WPML Multilingual CMS
- WPML String Translation
- WPML Translation Management
- Yoast Duplicate Post
- Yoast SEO
- Yoast SEO Multilingual

**NOTA:** las memorias anuales de actividades, exposiciones especiales y las visitas virtuales se presentan mediante un microsite realizado por un diseñador/programador externo (**NO es objeto de esta licitación**). El adjudicatario será el encargado de migrarlas a la dirección: <https://www.fundacioncanal.com>. Ejemplos:

- <https://www.fundacioncanal.com/memoria-2021>
- <https://www.fundacioncanal.com/somosagua>
- <https://www.fundacioncanal.com/expo-alicia-3d/index.html>

#### 4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

El adjudicatario deberá proporcionar a la Fundación Canal los servicios necesarios, en las condiciones de calidad y tiempos estipulados en el presente pliego o las mejores que, respecto de los mismos, hubiera podido ofertar, ajustándose a los estándares, tecnologías y metodologías de la Fundación Canal.

El servicio a prestar se hará siempre en español. El modelo se basará en la ejecución de servicios definidos por la Fundación Canal, estimados y ejecutados por el adjudicatario en tiempo y plazo, satisfaciendo el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos del presente pliego.

El alcance de este servicio incluye el mantenimiento de la plataforma actual y la realización, implantación y mantenimiento de los evolutivos que se describen más adelante.

**Los servicios a realizar son los siguientes y procedemos a detallar su alcance en los siguientes apartados de esta cláusula:**

1. Actualización de contenidos, mantenimiento y soporte
2. Diseño de mejoras de la experiencia de usuario
3. Implementación de desarrollos y evolutivos



## 4.1. ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

### 4.1.1. Actualización de contenidos

Actualización de contenidos de la web de la Fundación Canal asegurando la correcta maquetación de las páginas en los 2 idiomas (español e inglés), y en todos los dispositivos (desktop, mobile, tablet, etc.), sistemas operativos (iOS, Android, Windows, MacOS, Linux, etc.) y navegadores (Chrome, Firefox, Safari, Edge, Opera, etc.).

El número de publicaciones que se hacen constar a continuación son estimativas y se han calculado teniendo en cuenta las realizadas en el año 2022. Se facilitan a modo de referencia, no siendo vinculantes para la Fundación y pudiendo ser el número de publicaciones requeridas, para cada tipo de actuación, superior o inferior al indicado en función de las actividades y las necesidades de la Fundación en cada momento durante la vigencia del contrato.

**Tipo de intervenciones - las páginas de nueva creación incluidas a continuación ya disponen de plantilla creada en la plataforma Wordpress.**

- Actualización y programación de “banners” en la home: 86 actualizaciones al año.
- Actualización y programación de “actividades destacadas” en la home: 40 actualizaciones al año.
- Creación y alimentación de las nuevas fichas / páginas de “Exposiciones”: 4 publicaciones y 8 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/exposiciones/alicia-en-el-pais-de-las-maravillas>
- Creación de epígrafe y subida de materiales de descarga a la “sala de prensa”: 4 publicaciones y 8 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/material-para-medios/alicia-en-el-pais-de-las-maravillas-por-dali-ernst-laurencin-teniel>
- Creación de la ficha / página del “ciclo de música de cámara”, dossier del ciclo y ficha de cada concierto: 11 publicaciones y 22 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/ciclo-musica-camara>
- Creación y alimentación de las nuevas fichas / páginas de “Música en familia”: 2 publicaciones y 4 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/ciclo-musica-en-familia/pulcinella>
- Creación de la ficha / página del ciclo de conferencias y ficha de cada conferencia: 6 conferencias y 15 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/ciclo-de-conferencias>
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/ciclo-de-conferencias/arte-y-ciencia>
- Creación ficha / página “concurso fotografía”: 1 concurso y 4 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/concursos-fotograficos/mirandoalos90>
- Inclusión de cada nueva publicación en la home de la tienda online y creación de la ficha / página de cada publicación: 8 publicaciones y 10 actualizaciones al año.



- Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/tienda/>
- Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/tienda/producto/alicia-en-el-pais-de-las-maravillas-por-dali-ernst-laurencin-tenniel/>
- Inclusión de la memoria de actividades y migración del site: la memoria anual es un microsite realizado por un diseñador/programador externo (**NO objeto de esta licitación**). El adjudicatario será el encargado de migrarla a <https://www.fundacioncanal.com>: 1 publicación y 2 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/memoria-actividades>
- Inclusión de los “Fototalleres de los sábados” y creación de ficha / página: 1 publicación y 2 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/otras-actividades/fototalleres-de-los-sabados>
- Creación de las ficha / páginas de las visitas de familias, colegios y guiadas: 4 publicaciones de cada una al año y entre 4 y 8 actualizaciones de cada una al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/visitas-y-talleres-para-familias>
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/visitas-guiadas-para-adultos>
- Creación de la ficha / página de los “Talleres científico ambientales”: 1 publicación y 12 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/taller-cientifico-medioambiental>
- Actualización en portada de sección y creación de ficha / página del “día mundial del agua” y del “día mundial del medio ambiente”: 2 publicaciones y 4 actualizaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/otros-foros-y-jornadas/dia-mundial-agua-22>
- Actualización de cada post en la home, actualización en portada de sección y publicación del post: 6 publicaciones al año.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/blog>
- Actualización de las páginas con contenido legal (Aviso legal, Política de protección de datos, Política de cookies, Opciones de cookies o cualquier otra página relacionada). Asimismo, el adjudicatario deberá colaborar con el equipo legal de la Fundación Canal para identificar las cookies de la página web de la Fundación y poder clasificarlas, aportando, entre otra información, nombre, 3º titular de las mismas si no fuesen propias, propósito, caducidad, tipo o cualquier otra información relacionada.
  - Ejemplo: <https://www.fundacioncanal.com/politica-de-cookies>

### Metodología de la prestación del servicio

El servicio previamente descrito se llevará a cabo según la calendarización de actividades programadas por la Fundación y en base a los siguientes **acuerdos de nivel de servicio (ANS)**:

1. La Fundación proporcionará los contenidos (ej. textos, imágenes, videos, etc.) al adjudicatario entre 5 y 7 días hábiles antes de la fecha pretendida de publicación. **Excepto**





**cambios menores, como variaciones en las fechas u horas de eventos que deban ser actualizadas con urgencia en la página web, a ser posible el mismo día en que se soliciten.**

2. El adjudicatario actualizará o programará (definición de la fecha y hora en la que el contenido será actualizado) los contenidos (textos, imágenes, videos, etc.) a través del CMS (Wordpress / WooCommerce), asegurando su correcta implementación en los 2 idiomas (español y inglés), así como su correcta maquetación en los diferentes dispositivos (mobile, desktop y tablet), sistemas operativos (iOS, Windows, Android, etc.) y navegadores (Chrome, Firefox, etc.). **El adjudicatario deberá tener el borrador del elemento a publicar con una antelación mínima de 72 horas a la fecha pretendida de publicación (no se contabilizan los fines de semana o los festivos de la ciudad de Madrid para el cómputo de las 72 horas)** para que la Fundación pueda revisar y validar la publicación.
3. Una vez implementados los nuevos contenidos en el CMS (Wordpress / WooCommerce), la Fundación revisará su correcta disposición. Si la Fundación detectara algún error, se lo comunicará al adjudicatario en la máxima brevedad para que este solvete las incidencias, lo que hará con carácter inmediato una vez recibida la comunicación.
4. En el caso de la programación de contenidos para su publicación en una fecha y horas concretas, el adjudicatario será responsable de revisar la correcta publicación cuando esta se lleve a cabo de forma automática para asegurarse de que no hay discrepancias entre los borradores previos a la publicación (en el momento que se programan) y lo que realmente acaba siendo publicado en la web.

La Fundación Canal asume la obligación de comunicar con antelación suficiente el calendario de actividades de la Fundación para facilitar la planificación del adjudicatario referente a la actualización de contenidos. **Sin embargo, por necesidades sobrevenidas y de forma excepcional, también se le podrá requerir para trabajos puntuales con poca antelación.**

**Entregables:** no se requiere de entregables concretos más allá de la información y datos de seguimiento pactados con la Fundación.

#### 4.1.2. Mantenimiento y soporte

Descripción del mantenimiento y soporte técnico mínimo que debe realizar el adjudicatario.

Las acciones asociadas al servicio de mantenimiento y soporte se corresponden con las siguientes:

- **Actualización de Wordpress a la versión 6.1.1 y siguientes manteniendo siempre la plataforma actualizada.**
  - **Mejora de los tiempos de respuesta y velocidad web.**
  - **Actualización de Plugins de Wordpress según necesidades y/o aparezcan nuevas versiones.**
- A fecha de publicación de esta licitación, se detectan 20 plugins pendientes de actualizar. El adjudicatario deberá realizar las actualizaciones pendientes al inicio del contrato y, para



ello, deberá valorar la prioridad de las actualizaciones así como su calendarización. Esta planificación deberá incluir también la desactivación de plugins, en el caso que estos ya no fueran necesarios.

- **Aunque el hosting es externo, el adjudicatario debe asegurarse de su correcto funcionamiento y actualización a través de la correspondiente coordinación entre equipos.**
- Desempeño del papel de Webmaster. El adjudicatario deberá dar el servicio de mantenimiento, soporte técnico, seguimiento y resolución de incidencias relacionadas con la publicación y el funcionamiento de todos los servicios en cualquiera de los entornos web descritos en el alcance de esta licitación.
- Resolución de consultas técnicas y funcionales planteadas por parte del equipo de la Fundación.
- Soporte a incidencias cumpliendo los **acuerdos de nivel de servicio (ANS)** comprometidos.
- Chequeo y seguimiento de los procesos, servicios, aplicaciones, tareas, etc. objeto de este pliego.
- **Asegurar que la web dispone de los componentes a nivel técnico para la correcta implementación de optimizaciones SEO** por parte del especialista en SEO (**Nota: las tareas y perfil SEO no son objeto de esta licitación**).
- **Implementación técnica de tags a través de Google Tag Manager** en caso de requerimiento por parte de la Fundación.
- Mantenimiento de la aplicación web de gestión de contenidos de la página web basada en la tecnología Wordpress (PHP, MySQL, AJAX, XHTML, CSS, Javascript u otras que en un futuro se incluyan) y WooCommerce.
- **Revisión periódica de forma proactiva para garantizar que los servicios mínimos se están cumpliendo, como por ejemplo y sin limitación:**
  - Revisión del estado del sistema.
  - Monitorización de Log.
  - Revisión dumps y errores.
  - Monitorización usuarios conectados.
  - Revisión del sistema de bloqueos.
  - Monitorización de tiempos de respuesta.

### Metodología de la prestación del servicio

El horario de prestación del servicio será como mínimo el horario de oficina de la Fundación Canal, de **9:00 a 17:30 de lunes a jueves y de 9:00 a 14:30 los viernes**, excepto días festivos en la Comunidad de Madrid y su capital. **Fuera del horario de oficina especificado, el proveedor deberá contar con un servicio 24x7 para la restauración de sistemas o ficheros, resolver problemas de indisponibilidad de la plataforma** o cubrir actividades realizadas por la Fundación fuera del horario de oficina aquí pactado; este tipo de eventos serán comunicados por la Fundación Canal con antelación.



En el caso de las actualizaciones de Wordpress, WooCommerce y de los plugins de Wordpress (o cualquier otro tipo de actualización), se procederá de la siguiente manera:

1. El adjudicatario presentará durante el primer mes de ejecución del contrato, un calendario de actualizaciones previstas que presentará a la Fundación para su validación. El adjudicatario deberá presentar las justificaciones, si fueran pertinentes, sobre la calendarización y/o su priorización.
2. Al no disponer de entorno de prueba, se pactará de forma conjunta entre la Fundación y el adjudicatario, cuáles son los días y horas más idóneos para hacer actualizaciones.
3. Llegado el momento de la actualización, previo aviso a la Fundación para que todos los equipos estén informados y pendientes de potenciales errores en la web, el adjudicatario y la Fundación revisarán la web para su total y correcto funcionamiento. **En caso de detectar errores, el adjudicatario se compromete a resolverlos en la mayor brevedad posible.**

Entregables: el adjudicatario deberá documentar las actualizaciones llevadas a cabo durante el periodo de ejecución del contrato.

**En el caso que determinadas actualizaciones supongan un coste adicional por tener que satisfacerse algún importe a terceros (ej. compra de plugin de Wordpress, etc.) más allá del trabajo propio del adjudicatario, éste se lo comunicará a la Fundación cuando se presente el calendario de implementaciones o con suficiente antelación en el caso de las mejoras o mantenimiento necesarios, siendo la Fundación quien asumirá dicho coste si estima pertinente llevar a cabo la actualización.**

Clasificación de las incidencias:

Las incidencias que se reporten serán clasificadas y gestionadas según los acuerdos de nivel de servicio (ANS) en:

- **Muy Graves:** Aquellas que afectan al funcionamiento de la web, impidiendo su acceso, correcta o completa visualización o la operatividad de la misma en su conjunto o en gran parte. **Se establece un tiempo de respuesta de 1 hora durante el cual el adjudicatario deberá acreditar el inicio y el desarrollo efectivo de tareas y acciones para solucionar la incidencia y un tiempo máximo de resolución de 24 horas.**
- **Graves:** Aquellas que no paralizan el funcionamiento de la web pero no permiten visualizarla de forma completa o de modo adecuado o hay funcionalidades que no están disponibles. **Se establece un tiempo de respuesta de 3 horas durante el cual el adjudicatario deberá acreditar el inicio y el desarrollo efectivo de tareas y acciones para solucionar la incidencia y un tiempo máximo de resolución de 48 horas.**
- **Leves:** afectan al uso de la web, pero sin paralizar su navegación o funcionalidades básicas. **Se establece un tiempo de respuesta de 12 horas durante el cual el adjudicatario deberá acreditar el inicio y el desarrollo efectivo de tareas y acciones para solucionar la incidencia y un tiempo máximo de resolución de 72 horas.**



Únicamente en casos de incidencias graves o muy graves, se requerirá la prestación del servicio fuera del horario de oficina o en fines de semana o festivos. Más allá de los sistemas de contacto habituales que el adjudicatario establezca, éste deberá poner a disposición de la Fundación 2 sistemas de contacto (número de teléfono móvil y un correo electrónico) para reportar las incidencias, especificando cuáles deben utilizarse para las incidencias que se reporten fuera del horario habitual.

Más allá de las incidencias de la web, se establece un periodo máximo de 24h (no se contabilizan los fines de semana ni los festivos) para dar respuesta a consultas, aclaraciones, dudas o cualquier otra cuestión planteados por el equipo de la Fundación por los canales establecidos por el adjudicatario.

Entregables: no se requiere de entregables concretos más allá de la información y datos de seguimiento pactados con la Fundación.

#### 4.2. DETECCIÓN Y DISEÑO DE MEJORAS DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Análisis de la experiencia de usuario de la web de la Fundación Canal y desarrollo del *roadmap* de implementación para la mejora de la experiencia de usuario en base al alcance descrito en el punto 2 (DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA) de este documento.

##### Tipo de actividades:

1. Análisis de la experiencia de usuario para la definición del roadmap de mejoras:
  - a. Definición de prioridades, recursos y calendarización de las mejoras de user experience a implementar.
  - b. Definición de las métricas y KPI's para medir la implementación de las mejoras.
2. Seguimiento de la correcta implementación del roadmap de mejoras de experiencia de usuario.

Este servicio también incluye el diseño de las 3 mejoras ya detectadas por la Fundación, descritas en el punto 3.3. siguiente (Implementación de desarrollos y evolutivos).

##### Metodología de la prestación del servicio

La metodología aplicable a la prestación de este servicio se divide en 3 bloques:

###### 1. Análisis de la experiencia de usuario

- a. Recogida de información cualitativa: reuniones con el equipo de comunicación de la Fundación para recoger los inputs sobre las mejoras de la navegación y la experiencia de usuario, así como para informar de los detectados por el propio adjudicatario.



- b. Análisis de datos: recogida de datos relevantes para el análisis de la experiencia de usuario, incluyendo los datos de Google Analytics 4.
- c. Análisis UX: análisis de buenas prácticas en otras páginas web de entidades cuya actividad sea similar a la Fundación.
- d. Oportunidades: definición de un listado inicial de oportunidades de mejora de la experiencia de usuario de la web de la Fundación. Estas incluyen una valoración inicial en como mínimo 2 ámbitos:
  - i. Nivel de mejora para el usuario: en base a los conocimientos y experiencia del adjudicatario y siempre que se pueda con datos objetivos (ej. procedentes de Google Analytics 4, etc.), el adjudicatario valorará las oportunidades de mejora según su impacto positivo en el usuario.
    - 1. ALTO: oportunidades que impactan directamente al usuario y mejoran la percepción y confianza hacia la Fundación.
    - 2. MEDIO: oportunidades que impactan directamente al usuario, pero en páginas poco relevantes o de bajo volumen de tráfico.
    - 3. BAJO: oportunidades que impactan de forma indirecta a los usuarios.
  - ii. Facilidad de implementación técnica: valoración de la dificultad técnica de implementación (horas).
    - 1. BAJA: la mejora se puede implementar directamente por parte del adjudicatario y no requiere ni de cambios en la estructura web, ni de plugins u otras integraciones adicionales.
    - 2. MEDIA: la mejora requiere, además del propio cambio, la implementación de un plugin adicional o de un cambio estructural de una o varias páginas.
    - 3. ALTA: la mejora requiere de cambios estructurales en la web, integraciones con otros sistemas o la programación a medida más allá de los estándares de Wordpress / WooCommerce.
- e. Validación: validación por parte de la Fundación Canal de todo el análisis de la experiencia de usuario, así como de las oportunidades de mejora detectadas por el adjudicatario. En caso de dudas por parte de la Fundación, el adjudicatario deberá complementar su análisis con información o datos adicionales.

## 2. Definición del roadmap de implementación

- a. Definición de prioridades: conjuntamente con el equipo de la Fundación, el adjudicatario definirá las prioridades en base al análisis y las valoraciones descritas en el punto anterior. En caso de dudas por parte de la Fundación, el adjudicatario deberá aportar información o datos adicionales que sustenten la valoración de las mejoras.
- b. Roadmap: una vez consolidada la definición de prioridades entre la Fundación y el adjudicatario, este calendarizará en un documento todas las oportunidades de mejora de la experiencia de usuario, así como una descripción en texto, “mock up” (diseño y/o descripción gráfica de cómo debe plasmarse la mejora) de cada una de ellas y las



valoraciones de experiencia de usuario y dificultad técnica anteriormente recogidas. El roadmap debe incluir también la definición de las métricas y KPI's para medir la implementación de las mejoras de la experiencia de usuario.

- c. Validación: la Fundación validará el roadmap. En caso de dudas, el adjudicatario deberá proporcionar a la Fundación los datos o información necesaria para complementar el roadmap.

### 3. Seguimiento de la correcta implementación del roadmap de mejoras de experiencia de usuario.

- a. Revisión: una vez implementadas las mejoras, estas se comunicarán a la Fundación para su revisión. En caso de que la Fundación detecte errores o plantee dudas sobre la implementación, el adjudicatario deberá solventar o dar respuesta a los mismos con la máxima celeridad.
- b. Seguimiento: una vez definido el roadmap, el adjudicatario realizará una reunión de kick off con la Fundación para explicar el inicio de las implementaciones y resolver cualquier duda al respecto. Una vez iniciado este proceso, se calendarizará una reunión de seguimiento (a convenir entre las 2 partes) en base a los "sprints" definidos. Estas reuniones deberán incluir:
  - i. Qué se ha hecho en el sprint anterior
  - ii. Qué está previsto incluir en el siguiente sprint
  - iii. Otros aspectos o dudas

El servicio recogido en este apartado habrá de prestarse al inicio del contrato, así como al inicio de cada periodo de prórroga en caso de producirse ésta.

#### Entregables:

- Análisis cuantitativo y cualitativo de la experiencia de usuario (descrito anteriormente).
- Listado de oportunidades junto a su valoración (descrito anteriormente).
- Roadmap de implementación (descrito anteriormente).
- Documentar el seguimiento de la implementación de mejoras de experiencia de usuario.

### 4.3. IMPLEMENTACIÓN DE DESARROLLOS Y EVOLUTIVOS

Implementación de las mejoras detectadas por el adjudicatario en ejecución del servicio descrito en el punto 4.2. (Diseño de mejoras de la experiencia de usuario), así como de las necesidades ya detectadas por la Fundación Canal, según descripción siguiente:

- **Implementación de las mejoras detectadas en el punto 4.2.** (Detección y diseño de mejoras de la experiencia de usuario).
- **Potencial creación de página/s (plataforma Wordpress):** a día de hoy se prevé la creación de, al menos, una.
- **Repositorio audiovisual:** creación de una nueva página que incluya un repositorio de contenidos audiovisuales ya publicados en la web, que actualmente están repartidos por las



distintas páginas de exposiciones, talleres, etc. Se requiere la opción de búsqueda y filtro por tipo de contenido y temática. Actualmente los videos en la web están alojados en la misma o embebidos de Youtube.

- **Calendario de actividades:** creación de un calendario de actividades con enlace a reservas. Integración con la plataforma de reservas con la que se esté trabajando en cada momento (actualmente CLORIAN) donde ya está disponible esta información y datos.
- **Repositorio del blog:** inclusión de un menú lateral en el blog donde se recogen las últimas entradas del blog, los posts más leídos y las diferentes categorías de contenidos.

**La implementación de las mejoras previas deberá llevarse a cabo considerando que:**

- Las acciones asociadas dependen fundamentalmente de las **oportunidades detectadas y priorizadas 4.2.** (Detección y diseño de mejoras de la experiencia de usuario), especialmente alrededor de tareas de maquetación, pero también de programación y potenciales integraciones. **Este proceso de detección y diseño de mejoras se deberá llevar a cabo al inicio de cada periodo de vigencia del contrato en caso de que el mismo sea objeto de prórroga.**
- **El diseño y la programación de la web se basará en la medida de lo posible en estándares abiertos que maximicen la compatibilidad de los contenidos con las diferentes plataformas existentes**, y la accesibilidad a los mismos y siempre teniendo en cuenta los criterios de SEO (Search Engine Optimization).
- Aunque la propia gestión de Google Analytics 4 no sea objeto de esta licitación, el adjudicatario sí deberá **asegurarse de la correcta implementación del tracking de Google Analytics en las nuevas páginas o eventos (GA4).**

**Metodología de la prestación del servicio:**

Para la implementación de desarrollos descritos en este punto 4.3. (Implementación de desarrollos y evolutivos), así como de las mejoras que se planteen al amparo del punto 4.2. (Detección y diseño de mejoras de la experiencia de usuario) se procederá con la siguiente metodología:

1. El adjudicatario presentará al final del segundo mes a contar desde la fecha de inicio de los servicios (o del inicio de cada periodo de prórroga, si fuera el caso), un calendario (planificación de los trabajos, plazos, así como una valoración en horas necesarias para la ejecución de las acciones demandadas) de los 3 desarrollos descritos en el punto 4.3. (Implementación de desarrollos y evolutivos) en concordancia con el roadmap de implementaciones de las mejoras de experiencia de usuario (ver punto 4.3.2.). El adjudicatario deberá presentar las justificaciones, si fueran pertinentes, sobre la calendarización y/o su priorización.
2. El adjudicatario será responsable de la definición del HTML así como la creación de los CSS. Fundación Canal validará los grafismos en línea con su marca y línea gráfica.



3. Al no disponer de entorno de prueba, se pactará de forma conjunta entre la Fundación y el adjudicatario, cuáles son los días y horas más idóneos para implementar los desarrollos o evolutivos.
4. Llegado el momento de la implementación, previo aviso a la Fundación para que todos los equipos estén informados y pendientes de potenciales errores en la web, el adjudicatario y la Fundación revisarán la web para su total y correcto funcionamiento. **En caso de detectar errores, el adjudicatario se compromete a resolverlos en la mayor brevedad posible.**

Entregables: el adjudicatario deberá documentar los desarrollos y evolutivos llevados a cabo durante el periodo de ejecución del contrato.

En el caso que determinados desarrollos, evolutivos o integraciones supongan un coste adicional que deba satisfacerse a terceros (ej. compra de plugin de Wordpress, etc.) más allá del trabajo propio del adjudicatario, éste se lo comunicará a la Fundación cuando se presente el calendario de implementaciones o con suficiente antelación en el caso de las mejoras o mantenimiento necesarios, siendo la Fundación quien asumirá dicho coste si estima que hay que llevar a cabo los desarrollos, evolutivos o integraciones afectados.

## 5. REQUISITOS DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

### 5.1. DEBER DE DILIGENCIA

El adjudicatario prestará los servicios objeto de la presente licitación con la máxima diligencia profesional y conforme a la "lex artis". En cualquier caso, el adjudicatario habrá de someterse, en el desarrollo de los servicios, a lo previsto en el contrato que se suscriba, del que formarán parte integrante e inseparable tanto el presente Pliego como el Pliego de Condiciones Reguladoras y, en general, a la legalidad vigente. Asimismo, el adjudicatario deberá prestar los servicios objeto de la presente licitación considerando los máximos estándares de calidad y, sobre todo, de seguridad que permita el estado de la técnica en cada momento.

En consonancia con lo expuesto, el adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que realice.

Una vez entregado cada uno de los trabajos encargados, y siempre que por la naturaleza de la actividad sea posible, la Fundación podrá solicitar que se complementen si a su juicio no se han recogido aspectos importantes de la actividad o no se han seguido las indicaciones dadas por la Fundación.





## 5.2. PERFILES Y MEDIOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Para desempeñar los servicios objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá disponer de los perfiles profesionales requeridos en el apartado G del Cuadro de características del contrato, así como cualquier otro que el adjudicatario considere preciso para la prestación de los mismos en las condiciones establecidas en los pliegos. Asimismo, el adjudicatario deberá contar con una capacidad productiva y operativa que garantice el nivel de especialización requerido para la tipología de actuaciones y metodologías o tecnologías ofertadas, lo que supone el necesario mantenimiento del conocimiento requerido a lo largo de la duración del contrato basado, tanto del conocimiento acreditado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios así como la disponibilidad de las herramientas, equipamientos e infraestructuras precisos a los fines aquí dispuestos.

### Medios y recursos

Corresponderá al adjudicatario la puesta a disposición de cualquier medio o recurso que fuera necesario para garantizar la adecuada prestación del servicio. El adjudicatario deberá mantenerse perfectamente formado y actualizado durante toda la vigencia del contrato, contando con equipos que permitan una óptima prestación del servicio y la máxima calidad en los resultados.

Se establece el lugar de trabajo en las dependencias del adjudicatario. Éste debe disponer de la infraestructura suficiente para la ejecución del servicio, incluyendo equipos informáticos, licencias de software y cualquier otro equipamiento necesario para desarrollar los trabajos, incluyendo aquél que le permita desarrollar los servicios desde sus propias dependencias.

La mayoría de las reuniones así como la gestión de la documentación se realizará utilizando la herramienta colaborativa de Microsoft TEAMS, razón por la cual es necesario que el adjudicatario cuente con las licencias pertinentes para su utilización.

### Condicionantes del equipo, rotaciones y procedimiento de sustitución del equipo adscrito al servicio

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio sin que afecte negativamente a la adecuada prestación del servicio ni suponga dedicación adicional por parte de los equipos de la Fundación Canal.

El equipo adscrito a la ejecución del contrato sólo podrá modificarse a instancia del adjudicatario o de la Fundación por causa debidamente justificada. La persona sustituta deberá cumplir, al menos, los mismos requisitos de formación, capacitación y experiencia previstos en el pliego que aquella a la que sustituye y, en ningún caso, la sustitución podrá implicar que el adjudicatario deje de cumplir los requisitos de solvencia técnica y profesional que la persona sustituida hubiera cubierto hasta la fecha. Con el objeto de verificar que la persona sustituta cumple los requisitos requeridos para el perfil o actividad que fuera a desempeñar, el adjudicatario habrá de facilitar la documentación oportuna a tal fin, así como cualquiera otra que la Fundación Canal pudiera solicitarle a tales efectos, no pudiendo hacerse efectiva la sustitución hasta que la Fundación hubiera verificado que dicha persona cumple los requisitos exigidos en los pliegos y, en consecuencia, autorice la sustitución. Asimismo, el adjudicatario tendrá obligación de formar al recurso cuya incorporación haya sido



aprobada por Fundación Canal, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El adjudicatario lo hará por sus propios medios y sin coste adicional para Fundación Canal.

### 5.3. DIRECCIÓN DEL PROYECTO Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a la Fundación la planificación, supervisión y dirección de los servicios, facilitando las directrices que, en atención a la naturaleza de cada una de las actividades que se estén llevando a cabo, deban tomarse en cuenta en el desarrollo del servicio.

Asimismo, la Fundación pondrá a disposición del adjudicatario toda la información y documentación disponible para que el adjudicatario conozca el alcance de su trabajo, y aquella que éste le pudiera solicitar para el mejor desarrollo del mismo. A los fines aquí dispuestos, la Fundación designará un interlocutor que será quien, así mismo, mantenga el contacto habitual con el adjudicatario.

Se deberá prestar el servicio con el compromiso del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) pactados los cuales cubrirán, al menos, los requeridos en el presente pliego, ejecutándose las penalidades en caso de incumplimiento de estos ANS.

Durante la ejecución del contrato se llevarán a cabo reuniones de seguimiento con periodicidad quincenal -periodicidad que podrá ser modificada de mutuo acuerdo si la correcta prestación de los servicios así lo aconsejara-, y en las cuales se informará de la marcha de los trabajos y se revisará el calendario de los mismos. Será responsabilidad del adjudicatario levantar acta de dichas reuniones.

En atención a la naturaleza de los servicios, el adjudicatario se compromete, al finalizar el contrato, a colaborar con la Fundación para garantizar la accesibilidad y correcto funcionamiento de la web durante el periodo de transición del servicio a un nuevo adjudicatario, facilitando a éste el conocimiento necesario a tal fin.

### 5.4. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La totalidad de los trabajos realizados, ya se encuentren éstos finalizados o en ejecución, serán propiedad de la Fundación Canal, no debiendo el adjudicatario hacer ningún uso o divulgación de ellos de forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización previa y expresa de la Fundación.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a Fundación Canal la información y documentación que ésta solicite para disponer de pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.



Al inicio del contrato, Fundación Canal hará entrega a la empresa adjudicataria de la documentación del portal web en su estado actual. A partir de ese momento la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Fundación Canal un sistema de control de versiones para el mantenimiento del código de la web y de las aplicaciones para plataformas móviles, en el que siempre estará disponible la última versión del mismo.

Así mismo, durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria revisará y actualizará, en caso de ser necesario, la documentación del código de la web, la cual deberá encontrarse actualizada en todo momento y estar permanentemente a disposición de la Fundación. A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar a la Fundación, dentro de los 15 días siguientes a la fecha de terminación efectiva, la siguiente documentación:

- Manual de despliegue del servidor, en el que se incluirá el listado de las aplicaciones necesarias para la ejecución de la página web, con sus versiones, módulos necesarios y configuración específica, así como los procedimientos necesarios para poner en marcha la página web y su base de datos.
- Documento de análisis y diseño de la aplicación web, en la que se describe la arquitectura de la misma, los módulos en los que consiste, su interrelación y uso, su estructura de clases y, en general, toda la información necesaria para facilitar el mantenimiento y desarrollo de la página web.
- Actualización del manual de usuario del gestor de contenidos.

La propiedad intelectual de todo el código y de la documentación generada dentro del ámbito de prestación del servicio pertenecerá de manera exclusiva a Fundación Canal, sin limitación temporal ni territorial de ningún tipo.

## 5.5. PLAZOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El presente contrato tendrá la duración prevista en el apartado D del Cuadro de características del contrato, sin perjuicio de los plazos parciales aquí previstos, así como del cumplimiento de los ANS pactados que serán, como mínimo, los recogidos en este documento.

Los servicios podrán ser prestados, con carácter general, desde las instalaciones propias del adjudicatario; siendo de su responsabilidad contar con las conexiones, infraestructuras y herramientas necesarias para llevar a cabo los mismos con sujeción a lo dispuesto en los pliegos que rigen la presente contratación. No obstante, lo anterior, cuando se requiera la realización de los trabajos *in situ*, serán de cuenta y cargo del adjudicatario los gastos de desplazamiento hasta el lugar en el que se desarrollen las actividades cuya cobertura deba realizar, así como los de estancia y manutención en su caso.

## 5.6. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información relativa a la configuración del equipamiento de Fundación Canal, contraseñas, bases de datos y cualquier otro documento de uso interno que Fundación Canal facilite a la empresa adjudicataria se utilizará de forma limitada, exclusivamente para la prestación de los



servicios objeto de la presente licitación, comprometiéndose la empresa adjudicataria a mantener la confidencialidad de los datos manejados. De igual modo tendrá el carácter de información confidencial de la Fundación Canal toda la información y documentación que el adjudicatario modifique o genere con causa en la presente contratación.

Madrid, a 27 de febrero de 2023

Esther Alvarado Parra  
Directora Comunicación y Marketing  
Fundación Canal

Eva Tormo Mairena  
Directora Gerente  
Fundación Canal