PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO, EVOLUCIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PORTAL WEB DE SAN TELMO MUSEOA

Índice

1. ANTECEDENTES

1.1 Sobre San Telmo Museoa

1.2 Sobre la plataforma web actual

Conectando con Donostia Kultura

CMS

Interacción con otras plataformas externas

2.0 OBJETO DEL CONTRATO

3.0 MARCO ESTRATÉGICO

3.1 Objetivos estratégicos

3.2 Principales retos

3.3 Audiencias y públicos objetivos

3.4 Arquitectura de contenido

3.4.1 Estructura general de la web

3.5 La agenda

3.6 Línea gráfica y dirección de arte

4.0 ALCANCE

4.1 Conceptualización del proyecto y definición a nivel funcional e infraestructura tecnológica

4.2 Diseño de la nueva web de San Telmo Museoa

4.3 Implementación de la nueva web de San Telmo Museoa

4.4 Migración SEO y de contenido

4.5 Optimización SEO

4.6 Consultoría y desarrollo de analítica web

4.7 Puesta en marcha y despliegue a producción de la Web

4.8 Servicio de mantenimiento web (preventivo, evolutivo y correctivo)

5.0 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

5.1 Relacionados con la experiencia de la persona usuaria

Accesibilidad

Tecnologías estándar

Soporte de protocolos

Mobile First

Navegación intuitiva

Internacionalización

Web dinámica

Enlazado interno o contenido relacionado

Optimización SEO

Buscador integrado

Experiencia de navegación única

5.2 Relacionados con la gestión y administración de la plataforma

Gestión de roles/permisos

Gestión de idiomas

Gestión de menús

Gestión de páginas

5.3 Relacionado con la conexión con Donostia Kultura

5.4 Relacionado con funcionalidades ad hoc deseadas

6.0 IMPLANTACIÓN

6.1 Plazo de implantación

6.2 Formación

6.3 Migración de contenidos

7.0 SERVICIOS

7.1 Lugar de prestación del servicio

7.2 Horarios

7.3 Tipología de incidencias y tipo de incidencias

7.4 Infracciones

7.5 Reuniones

1. ANTECEDENTES

1.1 Sobre San Telmo Museoa

El San Telmo Museoa se creó en 1902, año en que la corporación municipal de San Sebastián lo inauguró como Museo Histórico, Artístico y Arqueológico. Actualmente ocupa un convento dominico del siglo XVI, ubicado en la Parte Vieja de San Sebastián.

En el año 2011, el edificio fue ampliado por el estudio Nieto y Sobejano, con una arquitectura contemporánea, pasando a disponer en total de 10.000 m2. Este nuevo San Telmo se define como Museo de la Sociedad Vasca con un proyecto complejo y diverso como lo es la propia sociedad vasca y comporta todo un reto de reinvención y adaptación a los nuevos tiempos, a las inquietudes sociales, políticas, económicas y culturales de la ciudadanía del siglo XXI.

Las colecciones del Museo responden a múltiples disciplinas: piezas arqueológicas, una representativa colección de etnografía vasca, tanto rural como urbana e industrial, indumentaria, amplísima colección de armería, de historia, fotografía y bellas artes.

Estas colecciones, este patrimonio conformado a lo largo de más de 120 años de vida, es espejo de una sociedad y permite representar la evolución de la sociedad vasca; constituye el eje central sobre el que se desarrolla el Museo. Un Museo que desde sus colecciones busca el conocimiento y la reflexión sobre el pasado y el presente de la sociedad vasca, con una mirada contemporánea y abierta a la diversidad de la sociedad actual.

A continuación, destacamos los puntos clave que hacen destacar a San Telmo Museoa:

1. Museo heterogéneo y multidisciplinar: el Museo es una perfecta "puerta de entrada" para que sus visitantes accedan a una introducción de elementos fundamentales de la cultura vasca: a formas de vida antiguas, tradiciones, procesos de producción pre-mecanizados, desarrollo industrial, urbano, movimientos sociales, transformaciones culturales, políticas, etc. En cuanto a sus colecciones, es un museo generalista, y por tanto con posibilidades de abordar temas de interés de alto valor simbólico, educativo y patrimonial para toda la sociedad vasca: unas veces desde sus propias colecciones y otras mediante la colaboración con otros museos e instituciones.
2. Museo contemporáneo: desde su reapertura este factor, la contemporaneidad, ha estado presente y es estratégica en el desarrollo del Museo. Desde 2011 se ha consolidado y cuenta con públicos diversos, el proyecto *Desafíos/Erronkak*, con una oferta permanente de actividades para facilitar el conocimiento, la reflexión y el debate en torno a temas que preocupan a nuestra sociedad, como los derechos humanos, la sostenibilidad, la igualdad de género, el desarrollo científico, el turismo o Europa. La contemporaneidad se incorpora también en las exposiciones temporales -bien por su temática, bien a través de miradas y relecturas de nuestro patrimonio- o en otros proyectos como *Hau* -concurso de diseño cuyo objetivo es renovar y actualizar para su uso un objeto tradicional vasco-.
3. Una larga relación con el arte y la creación: San Telmo Museoa siempre ha mantenido tensión entre museo de bellas artes y museo etnográfico. Esta dualidad es una seña de identidad de San Telmo. Históricamente, desde su primera definición, el arte ha ocupado un papel central en el Museo. Desde los años 1960, diversas generaciones de artistas vascos se han formado y han crecido con las colecciones y las exposiciones de STM como referentes. Esta relación con el arte vasco, con las/os artistas del entorno, sigue formando parte de la identidad del Museo.

1.2 Sobre la plataforma web actual

San Telmo Museoa se integra como una pieza fundamental en el ecosistema digital de Donostia Kultura, un espacio virtual que engloba diversos sitios web especializados en diferentes áreas culturales.

Donostia Kultura, entidad pública empresarial de cultura del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, tiene como centro neurálgico su página web principal, donde se concentra una amplia gama de información y servicios relacionados con la oferta cultural de San Sebastián. A partir de este núcleo central, se despliegan sitios web específicos dedicados a temáticas concretas, cada uno con su propio enfoque y contenido. En conjunto, el ecosistema digital de Donostia Kultura funciona como una red interconectada que ofrece a las personas usuarias un acceso integral a la vida cultural de San Sebastián.

San Telmo Museoa, como parte fundamental de este ecosistema, contribuye a enriquecer la experiencia cultural online, acercando el arte, la historia y el patrimonio vasco a una audiencia global. Ofrece a sus visitantes información detallada sobre las colecciones permanentes y temporales del Museo, exposiciones, eventos, talleres educativos y mucho más.

Conectando con Donostia Kultura

Para optimizar la gestión de contenidos y evitar la duplicación de información, San Telmo Museoa y las páginas web asociadas aprovechan la API REST que expone Donostia Kultura en su plataforma web para obtener la siguiente información:

- Eventos de agenda
- Exposiciones (formato agenda)
- Cursos
- Notas y convocatorias de prensa
- Noticias

CMS

Si bien la API REST de Donostia Kultura proporciona información esencial para la red digital de San Telmo Museoa, el Museo también cuenta con un CMS (Sistema de Gestión de Contenidos) propio desarrollado en Joomla. Este CMS desempeña un papel crucial en la gestión del contenido restante que se muestra en la web del Museo, aquel que no se obtiene directamente de la API.

Interacción con otras plataformas externas

El sitio web de San Telmo Museoa no cuenta con integraciones complejas con otras plataformas. Sin embargo, es recomendable que el licitador esté familiarizado con las plataformas con las que el Museo está asociado de alguna manera, ya que esto podría ser útil para **proponer mejoras**.

- **Venta y reserva de entradas**: Acceso externo mediante un CTA a un espacio (EUROMUS o la plataforma que se utilice) desde el que la persona usuaria puede comprar entradas, reservar talleres, comprar tarjetas de socios/as, etc.
- **Second Canvas**: Es una aplicación que te permite explorar las obras de arte de San Telmo Museoa de una manera completamente nueva e innovadora. La aplicación utiliza tecnología de gigapíxeles para ofrecer vistas detalladas de las pinturas, esculturas y otras obras de arte de la colección del Museo. La aplicación dispone de su propio gestor de contenidos, pero existe una integración para que las pinturas, esculturas y obras de la aplicación se muestren en la web.
- **EMSIME**: Mantiene una base de datos centralizada de todos los museos del País Vasco, incluyendo información sobre sus colecciones, exposiciones, eventos y datos de contacto. Actualmente el acceso a la información de EMSIME se da a través de un enlace propiciando que la persona usuaria salga de la web de San Telmo Museoa cada vez que accede a esta sección.
- **ABSYS**: Proporciona potentes herramientas para catalogar y gestionar las colecciones de bibliotecas, incluyendo libros, publicaciones periódicas, materiales audiovisuales y recursos electrónicos. Al igual que ocurre con EMSIME, el acceso a esta plataforma es a través de un enlace saliente propiciando que la persona usuaria salga de la web de San Telmo Museoa.
- **Atlas de esculturas**: Herramienta para explorar y conocer las esculturas que conforman la fisonomía de la ciudad. En este caso, las imágenes de las esculturas se suben a un FTP y el contenido se alimenta mediante un excel que se gestiona

desde una panel diferente al CMS de la web de San Telmo Museoa.
- **Trabaja con nosotros**: Acceso externo a la web del Ayuntamiento de Donostia.
- **Perfil del contratante**: Acceso externo a la web del Ayuntamiento de Donostia.

2.0 OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto el desarrollo e implementación de un nuevo entorno web para San Telmo Museoa, así como su posterior mantenimiento y mejora continua.

A continuación se listan los servicios que deberá prestar el contratista:

- Conceptualización del proyecto y definición a nivel funcional e infraestructura tecnológica.
- Diseño de la Nueva web de San Telmo Museoa.
- Implementación de la Nueva web de San Telmo Museoa.
- Migración SEO y de contenidos.
- Optimización SEO.
- Consultoría y desarrollo de Analítica web.
- Puesta en marcha y despliegue a producción de la web.
- Servicio de mantenimiento web (preventivo, evolutivo y correctivo).

3.0 MARCO ESTRATÉGICO

"Que se refleje lo que es San Telmo Museoa"

La nueva web debe representar integralmente al Museo, destacando sus cualidades y características específicas, así como sus aspiraciones de servicio a los/las usuarios/as. Debe ser un museo abierto, accesible, social y contemporáneo, apelando tanto a las emociones como al intelecto. La web funcionará como una tarjeta de presentación interactiva con un alcance global y continuo.

A continuación, se detallan los puntos clave que la nueva web debe cumplir:

Web como sede digital del Museo

La web debe actuar como la sede digital de San Telmo Museoa, ofreciendo una presencia en línea robusta y continua que complemente su espacio físico.

Web que refleje la multidimensionalidad del Museo y del arte

La web debe capturar y reflejar la diversidad y complejidad del Museo y sus colecciones de arte, mostrando sus múltiples facetas y enfoques.

Web que invite a explorar, disfrutar, aprender, observar y reflexionar

La web debe ser una plataforma que invite a los/las usuarios/as a explorar y disfrutar de los contenidos, fomentando el aprendizaje, la observación y la reflexión.

Web inclusiva y accesible para diferentes capacidades físicas, sensoriales y cognitivas

La web debe ser inclusiva y accesible, asegurando que todos los/las usuarios/as, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, puedan acceder y disfrutar de sus contenidos.

Web como refuerzo de la reputación digital del Museo

La web debe fortalecer la reputación digital de San Telmo Museoa, posicionándolo como un referente en el ámbito cultural y museístico a nivel local e internacional.

Web como recurso educativo y de apoyo a la investigación

La web debe servir como un recurso educativo y de apoyo a la investigación, proporcionando información y materiales que faciliten el aprendizaje y el estudio profundo de las colecciones y temas relacionados.

3.1 Objetivos estratégicos

Los objetivos del proyecto se centran en fortalecer la marca del Museo, fomentar una comunidad comprometida y apoyar los objetivos de negocio del Museo. Cada uno de estos aspectos es esencial para el éxito de la nueva plataforma digital.

Marca

Convertir la web en un referente para el conocimiento y la difusión de la cultura vasca y el arte.

Dar a conocer San Telmo Museoa, valorizando su patrimonio, colección, exposiciones, actividades y servicios, consolidando su posición como un museo de referencia en la cultura y sociedad vasca.

Comunidad

Impulsar la vinculación con el Museo, fomentando una relación cercana con sus públicos, especialmente locales, mediante contenidos que respondan a sus intereses y objetivos.

Negocio

Transformar el interés del público en participación activa.

Atraer y captar nuevos/as usuarios/as digitales y visitantes al Museo, así como participantes en actividades presenciales o virtuales, y nuevos/as socios/as.

3.2 Principales retos

El proyecto presenta una serie de desafíos clave que deben ser abordados para asegurar que la nueva web cumpla con las expectativas y objetivos de San Telmo Museoa. Estos retos abarcan aspectos de marca, experiencia de usuario, contenido, gestión y negocio.

Marca

Generar curiosidad por el Museo, su colección y contenidos.

Experiencia

Lograr una experiencia de usuario dinámica que fomente la exploración y permita un acceso fácil a contenidos e información relevante.

Proveer contenidos, herramientas y recursos sin limitaciones geográficas para facilitar el conocimiento y la relación con la cultura, el arte y la sociedad vasca, mejorando también la experiencia de la persona visitante.

Garantizar la accesibilidad de sus contenidos y funcionalidades a todos los públicos.

Contenido

Favorecer la relación entre contenidos.

Priorizar temas y contenidos para evitar la sobrecarga de la experiencia, buscando el equilibrio entre lo que se quiere comunicar y lo que el público realmente necesita.

Gestión

Simplificar la gestión y actualización de contenidos.

Permitir la gestión desde diferentes departamentos según el contenido.

Responder a las necesidades y realidad del Museo, especialmente en el apartado de agenda.

Negocio

Alinear la experiencia de la web del Museo a los estándares de las webs más comerciales, especialmente en los procesos de compra.

3.3 Audiencias y públicos objetivos

La web debe servir como punto de encuentro para diversos públicos con necesidades distintas en diferentes momentos. Es crucial identificar y priorizar estos grupos para asegurar que la plataforma digital satisfaga sus expectativas y necesidades específicas.

Muchas son las audiencias que por una razón u otra entran en contacto con la web de San Telmo Museoa: turistas, locales, artistas, profesionales de museos, instituciones culturales, administraciones públicas, prensa especializada, entidades educativas, entidades sociales, investigadores/as, socios/as y patrocinadores, empresas, público especializado, trabajadores/as de San Telmo Museoa…

Dicho esto, a continuación listamos lo que representan nuestros públicos objetivo principales en orden de prioridad:

1. Publico local

Principalmente de Donostia y Donostialdea. Este grupo visita el Museo con mayor frecuencia, participa en actividades, visitas guiadas y exposiciones temporales. También visita la exposición permanente, especialmente cuando hay novedades. Este grupo incluye familias, jóvenes (18-35) y jubilados/as.

La agenda y las exposiciones son contenidos de alto valor para ellos/ellas.

2. Turistas locales e internacionales

Los turistas locales son provenientes de Gipuzkoa y provincias colindantes, este grupo visita principalmente las exposiciones temporales y permanentes. Ocasionalmente, también participa en actividades y visitas guiadas. Rara vez se hacen socios/as del Museo.

Los turistas internacionales provienen de cualquier parte del mundo y visitan principalmente la exposición permanente. Si coinciden, también visitan las exposiciones temporales durante su estancia. Su objetivo principal es conocer la riqueza cultural y artística que ofrece el Museo.

3. Publico especializado

Incluye investigadores/as, académicos/as, docentes, profesionales del arte y la cultura y artistas, que buscan contenidos profundos y detallados sobre las colecciones y actividades del Museo. Este grupo requiere acceso a recursos educativos y de investigación.

3.4 Arquitectura de contenido

El contenido principal de la nueva web de San Telmo Museoa se estructurará en torno a cuatro categorías principales. Cada una de estas secciones ofrecerá información detallada y relevante para diferentes tipos de usuarios/as, cumpliendo con el objetivo de proporcionar una experiencia enriquecedora y accesible.

Museo

Descripción General: Esta sección presentará San Telmo Museoa como el Museo de la sociedad vasca, proporcionando una visión completa de su misión y objetivos.

Programas Destacados: Aquí se destacarán programas importantes con entidad propia (“Desafíos” "Museo Bikoitza", "Artea Abian"...), ofreciendo información detallada sobre cada uno y sus contribuciones al Museo y la comunidad.

Exposición Permanente: Se informará sobre la exposición permanente del Museo, detallando

las colecciones y piezas clave que definen la identidad del Museo.

Historia del Museo y del edificio: Se contará la historia de San Telmo Museoa y sus diferentes sedes, desde su fundación hasta el presente, destacando hitos importantes y su evolución a lo largo del tiempo.

Visita

Información General: Esta sección proporcionará toda la información necesaria para planificar una visita al Museo, incluyendo horarios de apertura, tarifas y localización.

Accesibilidad: Se detallarán las facilidades de accesibilidad disponibles en el Museo para personas con diferentes capacidades físicas, sensoriales y cognitivas.

Tipologías de Visitas: Se describirán las diferentes opciones de visitas disponibles, como visitas guiadas y visitas específicas para escuelas, familias y otros grupos.

Visitas Guiadas: Información sobre las visitas guiadas, incluyendo horarios, idiomas disponibles y cómo reservar una visita.

Apps y Audioguías: Se ofrecerá información sobre aplicaciones móviles y audioguías disponibles para los/as visitantes, proporcionando una experiencia enriquecida y personalizada.

Atlas de Esculturas: Una guía sobre las esculturas que se pueden ver en San Sebastián, principalmente en sus calles, destacando su conexión con el Museo y su contexto artístico.

El Monte Urgull: Información sobre el entorno del Monte Urgull, su paisaje, y cómo se integra con la experiencia del Museo, destacando rutas y puntos de interés.

Colección

Descripción general de la colección del museo.

Obras Destacadas: Se destacarán algunas de las piezas más importantes y populares del Museo, proporcionando información adicional y análisis.

Catálogo online

Conservación y Restauración: Se explicará el trabajo de conservación y restauración que se realiza en el Museo, destacando la importancia de estas actividades para la preservación del patrimonio cultural.

Otros recursos que contribuyen a profundizar en el conocimiento de la colección.

Exposición

Exposiciones Temporales: Información sobre las exposiciones temporales actuales. Así como pasadas y futuras, incluyendo fechas, temas y objetivos. Información destinada a atraer visitantes a las exposiciones, destacando su relevancia y atractivo. Debe permitir una jerarquización.

Agenda

Actividades del Museo: Esta sección dará a conocer todas las actividades que se realizan en el Museo, incluyendo talleres, conferencias, eventos especiales y más.

3.4.1 Estructura general de la web

La nueva arquitectura web se desarrollará tomando como base la siguiente estructura:

UTILIDADES		
BIBLIOTECA	**HAZTE SOCIO/A**	**TIENDA**

CONTENIDO PRINCIPAL				
EL MUSEO	**VISITA**	**COLECCIÓN**	**EXPOSICIONES**	**AGENDA**
El museo de la sociedad vasca **Programas destacados: Desafíos Museo Bikoitza Artea Abian…** **Exposición permanente** **Historia**	**Visita accesible** **Tipos de visita** **Visitas guiadas** **Apps y audioguías** **Plano** **Atlas esculturas** **Urgull**	**Obras destacadas** **Catálogo online** **Conservación y restauración** **Otro recursos**	**Exposiciones temporales actuales** **Histórico y próximas**	**Actividades**

SEGUNDO NIVEL			
MIEMBROS CORPORATIVOS	**ALQUILER DE ESPACIOS**	**PORTAL DE TRANSPARENCIA**	**ACERCA DE**

TERCER NIVEL					
CONTACTO	**PRENSA**	**SOLICITUD DE IMÁGENES**	**BOLETINES**	**ACCESIBILIDAD**	**AVISO LEGAL**

3.5 La agenda

La agenda de actividades es una sección clave en la web de San Telmo Museoa. Su objetivo es facilitar a las personas usuarias la búsqueda rápida y sencilla de actividades específicas, así como ofrecer ideas y propuestas basadas en sus intereses y necesidades. Las actividades se podrán filtrar por fecha, tipo de contenido, tipo de público y temática. Además, destacar las actividades gratuitas podría ser un punto relevante a considerar. Estas categorías también se utilizarán en los resultados de búsqueda.

Las actividades del museo se organizan en muchos casos en actividades principales (por ejemplo, ciclos de cine) y actividades secundarias (por ejemplo, la proyección de una película). En la agenda aparecerán las actividades secundarias, aunque se deben poder agrupar en relación con la actividad principal.

También se incluirán en la agenda las actividades recurrentes, como las visitas guiadas. .

Finalmente, dado que las actividades son un punto importante de valor para el Museo y sus visitantes, deben aparecer en todas las secciones y páginas relacionadas de la web para enriquecer la experiencia del usuario/a. Por ejemplo, las actividades relacionadas con una exposición podrían aparecer en la página de la exposición.

3.6 Línea gráfica y dirección de arte

El propósito fundamental del proyecto de diseño para la nueva web de San Telmo Museoa es concebir una identidad visual que sea dinámica, atractiva y moderna, alineada con las últimas tendencias y expectativas del sector y que refleje una imagen actualizada y coherente con la esencia del Museo.

Diseño dinámico, atractivo y moderno

La línea gráfica y el look and feel de la web deben ser dinámicos y atractivos, siguiendo las últimas tendencias del diseño web y respondiendo a las expectativas de las personas usuarias. Se buscará una estética moderna que capte la atención y genere interés en la plataforma. Un diseño gráfico capaz de representar una fusión entre la tradición y la innovación, representando así la riqueza histórica y cultural del Museo de manera contemporánea.

Compatibilidad con la imagen de marca

Es esencial que la línea gráfica y el look and feel sean compatibles con la imagen de marca de San Telmo Museoa. Se mantendrá coherencia en cuanto a colores, tipografías, y elementos visuales, asegurando que la web refleje fielmente la identidad visual del Museo y refuerce su reconocimiento de marca.

Cumplimiento de criterios de accesibilidad

La línea gráfica y el look and feel de la web deben cumplir con criterios de accesibilidad para garantizar una experiencia de usuario inclusiva y accesible para todos. Se prestará especial atención a la legibilidad del texto, el contraste de colores y la navegación intuitiva, asegurando que la plataforma sea fácil de usar para personas con discapacidades.

4.0 ALCANCE

4.1 Conceptualización del proyecto y definición a nivel funcional e infraestructura tecnológica

Conceptualización

Definición clara de objetivos SMART**:** Establecimiento de objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos para el nuevo sitio web. Estos objetivos deben estar alineados con la misión y estrategia general del Museo.

Creación de un mapa de sitio y diagramas de flujo de usuario detallados**:** Definición precisa de la estructura y organización del contenido del sitio web, así como de las rutas de navegación y los flujos de interacción para cada tipo de usuario/a.

Definición a nivel funcional

Detallar exhaustivamente cada característica del sitio web, abarcando su objetivo, funcionamiento, interacción con el usuario/a y requerimientos técnicos. Es fundamental preservar las funcionalidades existentes de la web actual, priorizando mejoras sustanciales

en las secciones centrales.

Integraciones con sistemas externos**:** Definición de las integraciones necesarias con otros sistemas del Museo, como el sistema de gestión de colecciones, el sistema de venta de entradas y reservas.

Consideraciones de **accesibilidad:** Implementación de las pautas WCAG 2.1 o la que esté en vigor para garantizar que el sitio web sea accesible para personas con discapacidades.

Definición de la infraestructura tecnológica

La definición de la infraestructura tecnológica debe basarse en las necesidades del proyecto, considerando la escalabilidad, seguridad, rendimiento, facilidad de uso. Siempre que se garantice la correcta resolución de las necesidades planteadas, es obligatorio mantener Joomla como gestor de contenidos por su familiaridad, experiencia, comunidad, flexibilidad, escalabilidad e integraciones disponibles.

Plan de seguridad**:** Implementación de medidas de seguridad robustas para proteger el sitio web contra ataques cibernéticos y garantizar la confidencialidad de los datos.

Plan de rendimiento: Definición de estrategias para optimizar el rendimiento del sitio web y garantizar tiempos de carga rápidos y una experiencia fluida para los/as usuarios/as.

4.2 Diseño de la nueva web de San Telmo Museoa

Creación de una identidad visual única y memorable: Desarrollo de un sistema de diseño coherente que refleje la identidad de marca del Museo y transmita sus valores y personalidad.

Realización de investigaciones de usuarios/as: Realización de entrevistas, encuestas y tests de usabilidad para comprender mejor las necesidades, expectativas y comportamientos de los/las usuarios/as del Museo.

Creación de personas: Definición de arquetipos de usuario/a que representen a los diferentes segmentos del público objetivo del Museo.

Diseño de journeys de usuario/a: Definición de los recorridos que los/las usuarios/as realizarán en el sitio web para cumplir sus objetivos, identificando puntos de fricción y oportunidades de mejora.

Priorización de la usabilidad y la accesibilidad: Implementación de principios de diseño centrado en el usuario/a y de accesibilidad universal para garantizar que el sitio web sea fácil de usar para todos/as.

Optimización para diferentes dispositivos: Adaptación del diseño y la funcionalidad del sitio web para que funcione correctamente en diferentes dispositivos, desde smartphones y tablets hasta ordenadores de escritorio.

4.3 Implementación de la nueva web de San Telmo Museoa

Implementación de la nueva web

Implementación de la plataforma: Implementación del sitio web utilizando Joomla como CMS y siguiendo estándares de calidad y accesibilidad. Se desarrollará el nuevo sitio web siguiendo las mejores prácticas de desarrollo web y garantizando un código limpio, modular y mantenible.

Funcionalidades Existentes: Se implementarán todas las funcionalidades existentes en la web actual, asegurándose de que funcionen de manera eficiente y fluida.

Mejoras y optimizaciones: Se identificarán los puntos en los que se requieran mejoras y se implementarán las soluciones necesarias para optimizar la experiencia del usuario/a, la usabilidad y el rendimiento del sitio web.

Optimización para diferentes dispositivos: Implementación del diseño responsive propuesta que garantice una experiencia de usuario/a óptima en cualquier dispositivo, desde smartphones y tablets hasta ordenadores de escritorio.

Velocidad de Carga: Se optimizará la velocidad de carga del sitio web para mejorar la experiencia del usuario/a y el posicionamiento en los motores de búsqueda.

Seguridad: Se implementarán las medidas de seguridad necesarias para proteger el sitio web de ataques cibernéticos y malware.

Integraciones

Integración con Donostia Kultura: Identificación y análisis exhaustivo de la Integración existente con Donostia Kultura, para su posterior desarrollo y adaptación en el nuevo sitio web.

Optimización en la interacción/integración de San Telmo Museoa con otras plataformas: Análisis de las interacciones actuales de San Telmo Museoa con plataformas externas como EMSIME, ABSYS y Second Canvas identificando puntos de mejora e implementando integraciones más robustas que optimicen la experiencia de navegación de los/las usuarios/as.

Accesibilidad

Realización de auditorías de accesibilidad WCAG 2.1**:** Contratar a expertos en accesibilidad web para realizar auditorías exhaustivas del nuevo sitio web e implementar las correcciones necesarias para garantizar que el sitio web cumpla con todos los requisitos de accesibilidad.

Plan de pruebas

Definición de un plan de pruebas: Desarrollar un plan de pruebas detallado que cubra todas las integraciones existentes y las nuevas implementadas.

Ejecución de las pruebas: Realizar pruebas rigurosas de las integraciones utilizando herramientas de prueba automatizadas y manuales. Validando que la transferencia de datos entre los sistemas sea precisa, segura y cumple con los requisitos funcionales.

4.4 Migración SEO y de contenido

Migración SEO

Auditoría SEO del sitio web actual: Análisis exhaustivo del estado actual del SEO del sitio web, identificando:

- Palabras clave relevantes para el Museo y su público objetivo que no están siendo utilizadas adecuadamente.
- Problemas técnicos que impiden que el sitio web sea correctamente indexado por los motores de búsqueda.
- Contenidos desactualizados o irrelevantes que no aportan valor a los/las usuarios/as.
- Enlaces rotos o redireccionamientos incorrectos que generan una mala experiencia

de usuario/a.

Planificación de la migración SEO: Definición de una estrategia integral para migrar el SEO del antiguo sitio web al nuevo, considerando:

- La redirección adecuada de URLs para evitar la pérdida de posicionamiento.
- La optimización de metadatos, títulos y encabezados en el nuevo sitio web.
- La implementación de herramientas de análisis web para monitorizar el rendimiento del SEO.

Implementación de la migración SEO: Ejecución de las acciones planificadas para migrar el SEO, incluyendo como mínimo:

- La redirección 301 de URLs antiguas a las nuevas URLs equivalentes en el nuevo sitio web.
- La optimización de metadatos, títulos y encabezados en todas las páginas del nuevo sitio web.
- La creación de un sitemap actualizado que facilite la indexación del sitio web por los motores de búsqueda.
- La generación de un archivo robots.txt que indique a los motores de búsqueda qué páginas deben ser indexadas y cuáles no.

Migración del Contenido

Extracción de contenido: Extraer cuidadosamente todo el contenido textual, imágenes, vídeos y otros recursos multimedia desde la web actual.

Limpieza y organización del contenido: Revisión y actualización del contenido existente para adaptarlo a la nueva estructura del sitio web y a las mejores prácticas de SEO.

Implementación del contenido en la nueva web: Integrar el contenido procesado en la nueva web, utilizando el sistema de gestión de contenidos (CMS) elegido y siguiendo las mejores prácticas de SEO.

4.5 Optimización SEO

Implementar las mejores prácticas de SEO que ayuden a mejorar el posicionamiento de la nueva web en los motores de búsqueda, aumentar el tráfico orgánico y alcanzar los objetivos estratégicos.

4.6 Consultoría y desarrollo de analítica web

Definición de Objetivos y Estrategias: Colaborar con San Telmo Museoa para definir objetivos claros y medibles para la analítica web, alineados con la estrategia general del Museo. A continuación, identificar los indicadores clave de rendimiento (KPIs) más relevantes para medir el éxito de las iniciativas web del Museo y desarrollar una estrategia de analítica web que incluya la selección de herramientas, la configuración de eventos y la definición de informes personalizados.

Implementación de Herramientas de Analítica: Implementación de Google Analytics 4 (GA4) y otra(s) herramienta(s) open source de analítica web que protejan los datos y la privacidad de las personas usuarias relevantes, para recopilar datos sobre el tráfico del sitio web, el comportamiento del usuario/a y la efectividad de las campañas de marketing.

Análisis y Visualización de Datos: Análisis en profundidad de los datos recopilados para identificar patrones, tendencias y oportunidades de mejora en el sitio web. Creación de informes personalizados y paneles de control para visualizar los datos de manera clara y accesible para el equipo del Museo.

4.7 Puesta en marcha y despliegue a producción de la Web

Verificación del Entorno de Producción: Se realizará una revisión exhaustiva del entorno de producción para garantizar que cumple con todos los requisitos técnicos y de seguridad para alojar el nuevo sitio web.

Implementación del Sitio Web: Se procederá a la implementación del sitio web en el entorno de producción, migrando cuidadosamente todo el contenido y las configuraciones desde el entorno de desarrollo.

Pruebas Funcionales: Se realizarán pruebas funcionales exhaustivas para verificar el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades del sitio web, incluyendo la navegación, los formularios, las integraciones y la experiencia del usuario.

Pruebas de Carga: Se llevarán a cabo pruebas de carga para evaluar el rendimiento del sitio web bajo diferentes escenarios de tráfico, asegurando que pueda soportar el volumen de visitas esperado.

Monitoreo y Alertas: Se configurarán sistemas de monitoreo y alertas para detectar y notificar cualquier problema que pueda surgir en el sitio web de manera oportuna.

4.8 Servicio de mantenimiento web (preventivo, evolutivo y correctivo)

El licitante presentará dentro del apartado de metodología de la propuesta técnica, una descripción de los servicios de mantenimiento ofertados.

Cualquier actuación necesaria para el mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, se realizará preferentemente sin la parada del servicio. En el caso de ser necesarias deberán ser notificadas a la entidad contratante y planificadas con la misma. Estas paradas deben ser aprobadas por San Telmo Museoa.

Hasta la implementación definitiva del proyecto, esto es, una vez ejecutada la creación del entorno web, no se iniciará la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, evolutivo y preventivo.

Mantenimiento correctivo

Atención a Incidencias: Se atenderán de manera inmediata las incidencias que surjan en el sitio web, priorizando aquellas que afecten la experiencia del usuario/a o la disponibilidad del mismo.

Análisis de la Causa Raíz: Se analizará la causa raíz de las incidencias para implementar soluciones permanentes y evitar que se repitan en el futuro.

Implementación de Correcciones: Se implementarán las correcciones necesarias para solucionar las incidencias identificadas, minimizando el tiempo de inactividad del sitio web.

Comunicación con el Cliente: Se mantendrá una comunicación fluida con San Telmo Museoa para informar sobre el estado de las incidencias y las acciones tomadas para solucionarlas.

Mantenimiento preventivo

Actualizaciones de la Plataforma: Se realizarán actualizaciones periódicas del Joomla para garantizar la seguridad y el rendimiento óptimo del sitio web.

Copias de Seguridad: Se implementarán copias de seguridad regulares y automatizadas del sitio web y de la base de datos para proteger la información en caso de cualquier incidente.

Optimización del Rendimiento: Se monitorizará el rendimiento del sitio web y se aplicarán medidas de optimización para mejorar la velocidad de carga y la experiencia del usuario/a.

Revisiones de Seguridad: Se realizarán revisiones periódicas de seguridad para identificar y corregir cualquier vulnerabilidad que pueda poner en riesgo el sitio web.

Pruebas de Regresión: Se llevarán a cabo pruebas de regresión después de cada actualización o cambio en el sitio web para garantizar que no se introducen nuevas incidencias.

Mantenimiento evolutivo

Implementación de Nuevas Funcionalidades: Se desarrollarán e implementarán nuevas funcionalidades en el sitio web de acuerdo con los requerimientos de San Telmo Museoa.

Adaptación a Cambios Tecnológicos: Se adaptará el sitio web a los cambios tecnológicos que puedan surgir, como nuevas versiones del sistema operativo o del software del servidor web.

Mejoras en la Experiencia del Usuario/a: Se realizarán mejoras en la experiencia del usuario/a en base a los comentarios y análisis del comportamiento de los/las visitantes.

Optimización para SEO: Se implementarán estrategias de optimización para SEO para mejorar el posicionamiento del sitio web en los motores de búsqueda.

Integraciones con Sistemas Externos: Se integrarán el sitio web con nuevos sistemas externos.

5.0 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

5.1 Relacionados con la experiencia de la persona usuaria

Los requisitos para la experiencia del usuario/a (UX) son un conjunto de criterios que definen la interacción entre los/las usuarios/as y un sistema o aplicación. En el contexto del desarrollo de la plataforma web de San Telmo Museoa, estos requisitos son fundamentales para garantizar una experiencia de usuario/a óptima, accesible y segura.

Accesibilidad

En aras de una accesibilidad inclusiva, la plataforma web cumplirá con los criterios de conformidad de nivel AA de las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG 2.1) o la que esté en vigor en ese momento.

Para garantizar el cumplimiento de este requisito, se exige al licitador que realice las siguientes acciones:

- Seguir las **pautas de diseño accesible** durante todo el proceso de desarrollo de la

plataforma web.
    - Asegurar que la interfaz de usuario/a, los elementos interactivos y el contenido sean accesibles para todos los/las usuarios/as.
- **Realizar auditorías exhaustivas de accesibilidad** en todas las etapas del desarrollo de la plataforma web.
    - Identificar y corregir cualquier barrera de accesibilidad que se detecte durante las auditorías.
    - Implementar las medidas necesarias para garantizar que la plataforma web sea accesible para todas las personas usuarias.
- Emplear **herramientas automatizadas y manuales de evaluación de accesibilidad** para identificar y analizar posibles problemas de accesibilidad.

Tecnologías estándar

La plataforma web debe basarse en tecnologías estándar y ampliamente aceptadas, como HTML5 y CSS3, para garantizar compatibilidad con diversos navegadores y dispositivos asegurando una experiencia consistente y evitando problemas de visualización o rendimiento.

Soporte de protocolos

La plataforma web debe soportar protocolos de navegación habituales como HTTP/2 y HTTPS para garantizar un funcionamiento seguro y eficiente.

Mobile First

Enfoque de diseño y desarrollo web que prioriza la experiencia del usuario/a en dispositivos móviles. El sitio web se diseñará y desarrollará pensando primero en las pantallas pequeñas, y luego se optimizará para pantallas más grandes.

Navegación intuitiva

La plataforma web debe tener una navegación clara, sencilla e intuitiva que facilite su uso incluso para usuarios/as sin conocimientos previos. Una estructura de navegación lógica, un uso adecuado de menús y elementos de navegación, y una búsqueda efectiva son elementos esenciales para lograr una navegación intuitiva.

Internacionalización

La plataforma web debe permitir la selección de diferentes idiomas (eu|es|fr|en) para que los/las usuarios/as puedan navegar y acceder a la información en su idioma preferido. Esta funcionalidad es importante para atender a una audiencia global y brindar una experiencia personalizada.

Web dinámica

Las páginas de la nueva Web deben de ser dinámicas, para ello será necesario que las páginas se construyan mediante un conjunto de componentes funcionales previamente definidos e implementados.

Los componentes funcionales son elementos que pueden mostrar u ocultar contenido, modificar su apariencia o realizar acciones en función de diversos factores, como la interacción del usuario/a, eventos específicos o condiciones predefinidas.

Ejemplo de componentes funcionales:

- Slider/Carrusel de imágenes.
- Componente de destacados: Permite destacar contenidos como eventos, noticias de interés, etc..
- Formulario de captación de leads.
- Etc..

Enlazado interno o contenido relacionado

Los hipervínculos internos actúan como guías que ayudan a los/as usuarios/as a descubrir contenido relevante y relacionado dentro del sitio web. Esto permite a los/las usuarios/as profundizar en temas de interés, encontrar información adicional y explorar diferentes

secciones del sitio de manera intuitiva.

Optimización SEO

La plataforma web debe seguir buenas prácticas de optimización SEO tanto en el contenido de texto, como en imágenes, vídeos y enlaces URL para mejorar su visibilidad en los resultados de búsqueda.

Será necesario que en los contenidos estratégicos como eventos, noticias, post, etc el CMS permita alimentar información de manera que se generen datos estructurados.

Los datos estructurados son un formato estandarizado para proporcionar información adicional sobre una página web a los motores de búsqueda como Google. Al proporcionar información adicional sobre el contenido de una página, los datos estructurados ayudan a los motores de búsqueda a comprender mejor el tema, el tipo de contenido y la intención de la página. Además los datos estructurados permiten incluir fragmentos enriquecidos en los resultados de búsqueda como por ejemplo reseñas o próximos eventos.

Será necesario también contemplar la implementación de técnicas de SEO on-page de manera efectiva, optimizando títulos, meta descripciones, contenido interno, estructura de URLs, imágenes y otros elementos relevantes para mejorar el posicionamiento en los motores de búsqueda.

Buscador integrado

La plataforma web debe contar con un buscador avanzado integrado para que los/las usuarios/as puedan encontrar fácilmente la información que buscan. Un buscador eficaz y con funcionalidades avanzadas, como la búsqueda por facetas y la sugerencia de términos de búsqueda, mejora la experiencia de usuario/a y facilitar la localización de información relevante.

Experiencia de navegación única

Brindar a los/las visitantes de San Telmo Museoa una experiencia de navegación única y atractiva en aquellas secciones que integran información relacionada con plataformas y aplicaciones externas. Actualmente el/la visitante en la mayoría de los casos se encuentra con que se sale de la web del Museo para poder visualizar dicha información (Ejemplo: EMSIME, ABSYS,Trabaja con nosotros, etc..). Será necesario plantear una propuesta que ayude a que el usuario/a perciba que no está saliéndose de la web.

5.2 Relacionados con la gestión y administración de la plataforma

San Telmo Museoa ha decidido mantener Joomla como base del nuevo ecosistema web del Museo, considerando las siguientes ventajas:

- **Conocimiento y experiencia existentes**: El equipo del Museo posee un valioso conocimiento y experiencia en la gestión de contenidos con Joomla. Esto se traduce en una mayor eficiencia y menores costos de implementación y mantenimiento del nuevo sitio web.
- **Curva de aprendizaje reducida**: Al conservar Joomla, se minimiza la necesidad de capacitación para el personal, lo que agiliza la adopción del nuevo ecosistema web y reduce el impacto en la productividad.
- **Enfoque en las necesidades del Museo**: En lugar de centrarse en un cambio de CMS, proponemos enfocar los esfuerzos en las necesidades específicas del Museo, como la mejora de la experiencia del usuario/a, la optimización del contenido y la integración con nuevas tecnologías.

Gestión de roles/permisos

Con el fin de que los diferentes departamentos de San Telmo Museoa puedan entrar al CMS

a gestionar diferentes contenidos o secciones de la web es necesario que el CMS disponga de un sistema de gestión de roles granular que permita establecer diferentes niveles de acceso y permisos para cada usuario/a.

Esta funcionalidad es crucial para garantizar la seguridad y el control sobre el contenido del sitio web. Los administradores podrán definir roles específicos, como editores, autores o revisores, asignando permisos específicos para cada uno, como la capacidad de crear, editar, eliminar o publicar contenido.

Gestión de idiomas

Se requiere que el CMS sea multilingüe y permita crear y administrar contenido en múltiples idiomas.

Gestión de menús

El CMS debe facilitar la creación y administración de menús personalizados para el sitio web, permitiendo la creación de menús jerárquicos con múltiples niveles de anidamiento.

Es importante mencionar que cuando el usuario cambia de idioma desde el menú de idiomas, se deberá identificar la página actual en la que se encuentra y cargar la versión de esa página en el idioma seleccionado.

También habrá que gestionar los casos en los que no exista una traducción para una página específica en el idioma seleccionado. En este caso, se redirigirá al usuario a la página principal del menú en el idioma seleccionado.

Gestión de páginas

El CMS debe permitir construir y administrar páginas con componentes funcionales dinámicos. De manera que en la página principal, por ejemplo, se puedan mostrar/ocultar o añadir nuevos componentes en base a las estrategias digitales que el Museo esté trabajando en cada momento.

Contenidos relacionados

Se requiere que el CMS permita establecer relaciones contextuales entre contenidos creando una red de conocimiento que guíe a los/las usuarios/as en un viaje de descubrimiento profundo.

5.3 Relacionado con la conexión con Donostia Kultura

La nueva web de San Telmo Museoa debe mantener la capacidad de acceder y mostrar información procedente de la plataforma Donostia Kultura a través de la API REST existente. Actualmente estos son los contenidos que se obtienen a través de la API:

- Eventos de agenda
- Exposiciones (formato agenda)
- Cursos
- Notas y convocatorias de prensa
- Noticias

Eventos de agenda

Cabe resaltar que existe una disparidad entre la forma en que Donostia Kultura clasifica los eventos culturales y la forma en que San Telmo Museoa los clasificaría de acuerdo con su propia estrategia de contenidos. Esta diferencia genera desafíos en la gestión y presentación de la información en la web del Museo.

Para abordar esta problemática, se propone implementar una solución que permita al Museo clasificar los eventos de manera alineada con su estrategia, aprovechando al mismo tiempo

los datos existentes en la plataforma Donostia Kultura.

Conexión con otros contenidos

El licitante deberá ampliar la funcionalidad del nuevo sitio web de San Telmo Museoa integrando más contenidos de Donostia Kultura, específicamente **publicaciones y alquilere**s, a través de la API de Donostia Kultura.

El licitador deberá realizar un análisis exhaustivo de la API de Donostia Kultura para comprender su funcionamiento, los datos disponibles y las posibilidades de integración.

Con base en el análisis de la API, el licitador deberá presentar una propuesta detallada que explique cómo se integrarán los contenidos de publicaciones y alquileres al nuevo sitio web del Museo y detalle el proceso de desarrollo de la integración.

5.4 Relacionado con funcionalidades ad hoc deseadas
Páginas automáticas de eventos

El presente punto tiene como objetivo proponer la implementación de páginas automáticas como una estrategia para mejorar el SEO del sitio web. Estas páginas, generadas automáticamente con contenido relevante (como por ejemplo próximos eventos de San Telmo Museoa) y optimizado para palabras clave, permitirán aumentar la visibilidad del sitio web en los resultados de búsqueda orgánicos.

Las páginas automáticas se publicarán cada mes con la programación de eventos correspondiente, sin necesidad de intervención manual por parte del editor. Estas páginas estarán optimizadas con las palabras clave necesarias para que los usuarios puedan encontrar fácilmente la información que buscan sobre los eventos y actividades del sitio web.

Si bien las páginas se generarán y publicarán automáticamente, no estarán disponibles para los usuarios a través de la navegación tradicional del sitio web. Esto significa que no se podrán encontrar navegando por el menú o siguiendo los enlaces internos del sitio.

Sin embargo, su presencia en el sitemap del sitio web garantizará que sean detectadas e indexadas por los motores de búsqueda. De esta manera, los usuarios podrán encontrarlas al realizar búsquedas orgánicas utilizando las palabras clave relevantes para las que han sido optimizadas.

Es importante destacar que las páginas automáticas no deben ser una sustitución de una estrategia de SEO completa. Se recomienda seguir creando contenido de alta calidad y relevante en otras partes del sitio web, y utilizar otras técnicas de SEO para mejorar la visibilidad del sitio web en general.

6.0 IMPLANTACIÓN

La empresa licitadora presentará en su propuesta técnica un cronograma de trabajo, un plan de lanzamiento y la metodología de trabajo según lo indicado en el punto 11.2 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

San Telmo Museoa se reserva la potestad de introducir en el mismo modificaciones que estime convenientes para la correcta implantación de la nueva página web.

6.1 Plazo de implantación

San Telmo Museoa estima que la creación (diseño, producción e implantación) del nuevo entorno web, esté finalizada en el plazo de **un año** a contar desde la fecha de formalización

del contrato.

En esta fase se seguirá, a modo orientativo, el siguiente calendario:

1. Análisis y definición del proyecto, 3 semanas.
2. Prototipado ydiseño de interfaz de usuario/a, 5 semanas.
3. Implementación de la nueva web y personalización del CMS, 8 meses.
4. Volcado de contenidos, 1 mes.
5. Testing y puesta en producción, 1 mes.

Se recogerá en acta tanto el acto de lanzamiento del proyecto (donde se acordarán los términos y acuerdos de ejecución) como la recepción de cada una de las fases.

6.2 Formación

La empresa adjudicataria se compromete a impartir una sesión de formación presencial sobre el CMS de la nueva web, dirigida al personal de la entidad contratante.

La formación tendrá una duración mínima de 4 horas y un máximo de 10 participantes. El objetivo principal es capacitar a los gestores/as para que puedan manejar la aplicación de forma autónoma y realizar el mantenimiento de la web sin necesidad de asistencia externa.

6.3 Migración de contenidos

El nuevo entorno web deberá incorporar el contenido histórico a fecha de lanzamiento del nuevo sitio. Se requiere que dicha migración de contenido se traspase de manera inteligente, atendiendo a lo descrito en el apartado de la arquitectura y los nuevos objetivos de San Telmo Museoa descritos en este pliego.

Es importante tener en cuenta el SEO ya que el objetivo es lograr una mejor visibilidad y valor de cara a facilitar la búsqueda externa e interna, dentro del portal.

Para ello se deberá incluir en la oferta un plan de migración, para asegurar el cumplimiento de los objetivos antes mencionados de manera que ello suponga un valor añadido acorde con la nueva arquitectura.

7.0 SERVICIOS

7.1 Lugar de prestación del servicio

La empresa adjudicataria desarrollará la web en sus oficinas (presencialmente o en remoto), con la posibilidad de realizar reuniones de trabajo en las instalaciones de San Telmo Museoa si fuera necesario.

7.2 Horarios

La empresa adjudicataria determinará la jornada laboral de su equipo, con la obligación de ofrecer soporte continuo de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00 horas.

7.3 Tipología de incidencias y tipo de incidencias

Se establece una graduación de incidencias que pueden producirse en relación con el servicio, las cuales deberán ser objeto de resolución en los plazos máximos indicados en la presente Cláusula:

A. **Incidencias críticas**:
Se considerarán incidencias críticas aquéllas que provoquen la indisponibilidad general de la página web o de funcionalidades indispensables. Dentro de estas incidencias se prevén las previsibles; a las que se deberá dar una respuesta inmediata.

B. **Incidencias Leves**:
Se considerará incidencia leve aquella que provoque la indisponibilidad parcial de la página web. El tiempo de respuesta para esta incidencia será de 5 horas. Asimismo, se considerará incidencia leve aquella que degrade el servicio sin bloquear la página web. El tiempo de respuesta para estas incidencias leves será como máximo de 48 horas.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta un protocolo de gestión de incidencias y una propuesta de coordinación de información entre la entidad contratante y la empresa adjudicataria.

7.4 Infracciones

Se consideran infracciones imputables a la empresa adjudicataria, aquellas referidas al incumplimiento de las obligaciones y requisitos marcados en las prescripciones técnicas que rigen el presente Pliego; pudiendo concretarse, entre otras, las siguientes:

Infracciones muy graves

- La demora en el comienzo de la prestación de los servicios en más de 15 días sobre la fecha prevista.
- La no intervención inmediata y con todos los medios necesarios, tras la puesta en conocimiento de una incidencia crítica.
- Desobediencia a las órdenes dadas por los Técnicos de San Telmo Museoa, previa petición por escrito de las mismas.
- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones y plazos establecidos en el presente Pliego, sin perjuicio de las acciones posteriores que de ello se deriven
- La falta de elementos o medidas de seguridad para la prestación del servicio.
- Vulneraciones a nivel de seguridad del portal web.

- El incumplimiento de los plazos fijados en el acta de Lanzamiento de Proyecto.

Infracciones graves

- El retraso no sistemático en la prestación de los servicios. Cada tres amonestaciones del Técnico correspondiente por escrito, se considerará como una infracción muy grave.
- Los incidentes del personal perteneciente a la empresa adjudicataria con terceras personas; tanto por trato incorrecto, como por deficiencia de la prestación del servicio. Tres incidentes de este estilo será considerado una infracción muy grave.
- La modificación en la prestación del servicio sin causa justificada, ni notificación previa. Dos de este tipo será considerada una de tipo muy grave.

Infracciones leves

- Todos los demás casos no previstos anteriormente y que de algún modo signifiquen

detrimento de las condiciones establecidas en este Pliego, con perjuicio no grave de los servicios o que den lugar a deficiencias en el aspecto del personal o de los medios utilizados.

La calificación de cualquier falta dentro de los apartados anteriores corresponde única y exclusivamente al responsable del contrato de San Telmo Museoa, debiendo ser comunicadas siempre por escrito al director/a del proyecto.

7.5 Reuniones

Reuniones de coordinación durante el proceso de implantación de la plataforma web

Desde el inicio del Contrato, la coordinación entre San Telmo Museoa y el/la Director/a de Proyecto de la empresa adjudicataria se realizará mediante una reunión a la semana donde la empresa adjudicataria, por cada fase, tendrá que indicar el avance del mismo, así como las posibles desviaciones respecto del plan de proyecto.

San Telmo Museoa podrá cambiar la periodicidad de estas reuniones en función de la evolución del servicio.

Dichas reuniones tendrán lugar en las instalaciones de San Telmo Museoa y no serán facturables.

En dichas reuniones se garantizará el uso del euskera en las relaciones orales existentes entre la empresa contratista y la entidad contratante.

Reuniones de Seguimiento del proyecto durante la vigencia del contrato

Con una periodicidad mensual, el/la Director/a de Proyecto y los/las responsables de San Telmo Museoa realizarán una reunión donde se analizará la evolución del proyecto. San Telmo Museoa planteará en estas reuniones las principales líneas de trabajo del siguiente trimestre, de tal manera que la empresa adjudicataria pueda realizar una planificación efectiva de los recursos necesarios

Dichas reuniones tendrán lugar en las instalaciones de San Telmo Museoa y no serán facturables.

En dichas reuniones se garantizará el uso del euskera en las relaciones orales existentes entre la empresa contratista y la entidad contratante.

Reuniones de urgencia durante la vigencia del contrato

En situaciones excepcionales, y de cara a resolver situaciones imprevistas en la planificación trimestral, San Telmo Museoa se reserva la posibilidad de convocar reuniones de urgencia. La antelación mínima con la que se convocarán tales reuniones será de 48 horas.

Únicamente las horas efectivas empleadas en la reunión serán facturables al precio unitario ofertado para la hora del técnico (no se admitirán gastos de traslado o similar).

En Donostia / San Sebastián, a fecha de la firma electrónica.

JOSE JAIME OTAMENDI MUÑAGORRI - 15986694S
Digitalki sinatuta norengandik: JOSE JAIME OTAMENDI MUÑAGORRI - 15986694S
Data: 2025.05.27 10:59:06 +02'00'

Jaime Otamendi Muñagorri
Gerente