PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT) PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MARKETING DIGITAL.

1.-JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES

La oficina de turismo de Gorliz tiene entre sus competencias la promoción del turismo y la dinamización de la actividad turística. Para la mejor consecución de estos objetivos se hace imprescindible tener herramientas promocionales adecuadas.

En el Plan de Márketing digital que se realizó en el 2017 se llevó a cabo el diseño de estrategia de promoción turística del destino Gorliz enfocada en la segmentación por tipología de los siguientes buyer persona:

Excursionista
Veraneante
Aventurero
Visitante de otras provincias/estados

Y los ejes principales de trabajo:
Turismo Activo
Eventos
Gastronomía
Patrimonio

A partir de este análisis se construyó la web www.visitgorliz.eus , la app, CRM (Mailchimp), y cuentas de redes sociales en Facebook, Twitter, Instagram…

2.-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de: servicio de mantenimiento de la página web y app "VisitGorliz", así como el planteamiento y la realización la estrategia e identidad digital, bajo el paraguas de la web www.visitgorliz.eus junto con la asistencia técnica y la formación al personal de la Oficina de Turismo de Gorliz.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus



3.- DESCRIPCIÓN GENERAL

El objeto del presente contrato es el servicio de apoyo en la definición y desarrollo de la estrategia digital de la oficina de turismo de Gorliz, en adelante VisitGorliz, así como en la gestión y mantenimiento de su página web y diferentes canales de márketing digital.

La estrategia y el plan de acciones se definirán en coordinación con el equipo de VisitGorliz.

Estará basado en los siguientes pilares:

1. **Estrategia de posicionamiento turístico**: Hará una investigación profunda de consumidores actuales y potenciales, identificando mejoras y nuevas necesidades derivadas de los cambios en el turismo de Gorliz (las nuevas tendencias a la hora de viajar, sostenibilidad, aparición de nuevas tecnologías en la forma de planificar los viajes). Se establecerá una visión y misión y una estrategia de mercados con objetivos y con indicadores medibles (kpi's).
2. **Plan de Acción con medidas concretas**: La planificación estratégica del desarrollo turístico de Gorliz, en términos generales, integrará un **conjunto de requerimientos esenciales**, que garantizan la consecución de sus objetivos, y KPIs.

Gorliz está inmerso en un programa piloto dentro de la comarca turística Uribe, impulsado por Basquetour para la adhesión de la comarca a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes. Esto supone que, previsiblemente, durante el 2022, Basquetour junto con Tecnalia e Ikei, remitirá el diagnóstico y el Plan de Acción de Destinos Turísticos Inteligentes. Este informe deberá ser tenido en cuenta para el plan de acción.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

3. **Formación, asesoramiento y seguimiento de acciones** semanal de 4 horas presenciales en la oficina de turismo para el personal de VisitGorliz.

4. **Creación de una estrategia CRM**

•Crear el alta / configurar la cuenta de CRM de VisitGorliz.

•Crear proceso de funnel para campañas.

•Actualización del CRM, depuración con las herramientas correspondientes, configuración y gestión para adaptarlo a la herramienta de mailing segmentado.

•El acceso a la herramienta de mailing segmentado será accesible tanto para la empresa adjudicataria como para Turismo

5. **Creación de una estrategia de redes sociales en coordinación con VisitGorliz:** Apoyo y propuesta de mejoras en la definición y desarrollo de la estrategia de redes sociales de VisitGorliz.

La estrategia deberá incluir como mínimo:

-Definición de target y objetivos para cada red social

-Creación de un manual de estilo para cada red social (estilo de textos e imágenes)

-Estrategia y análisis de hashtags

-Definición de la utilización / combinación de idiomas

-Estudio previo de tendencias de RRSS para trazar la estrategia más adecuada y realizar recomendaciones

-KPIs y la medición de la evolución de los objetivos establecidos para cada red social, la mejora del engagement y la interacción y los resultados. Entrega mínima de un informe anual.

6. **Creación de una microsite de reservas** para que los usuarios puedan realizar reservas de eventos y acciones on-line.

-El sitio web debe ser accesible desde cualquier dispositivo con navegador web.

-Deberá estar en 4 idiomas (inglés, francés, castellano y euskera)

-Se podrá publicar tanto en la página www.visitgorliz.eus como en páginas independientes o aparecer incrustada en páginas externas.

- Permitirá añadir en la misma página home todos los módulos web que requiera el evento (logos necesarios, noticias, widgets…)

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

-Desde cualquier módulo que necesite pago de servicios, se podrá acceder a una TPV virtual o la pasarela de pago que se utiliza en el Ayuntamiento de Gorliz

7. **Mantenimiento web**: el adjudicatario se encargará del desempeño del papel de Webmaster. El licitador 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 de VisitGorliz.

VisitGorliz cuenta con personal propio para la generación y el mantenimiento de contenidos sobre la plataforma con los que el licitador se deberá coordinar para generar servicios de asistencia adecuadas a sus necesidades, así como para solventar dudas técnicas y apoyarles en sus necesidades.

El objeto del contrato incluye el mantenimiento íntegro del proyecto tanto a nivel técnico como de determinados contenidos durante la vigencia del mismo, siempre en coordinación con VisitGorliz que marcará la pauta de los contenidos a publicar en cada momento de acuerdo a la estrategia digital definida previamente.

Dentro de los trabajos a realizar se encuentra la coordinación general de la página web, la selección de destacados, actualización completa de todos los banners y campañas que se muestren en la web y en los microsites, homogeneización de estilo/criterio, relaciones entre los distintos apartados y contenidos, etc.

Dentro del mantenimiento se deberá incluir una estrategia SEO en 4 idiomas- por orden de interés: inglés, francés, castellano y euskera (los idiomas podrán cambiar en el transcurso de tiempo)- sostenida en el tiempo. El objetivo de la estrategia SEO será aumentar el tráfico de usuarios de los mercados prioritarios a páginas de contenido estratégico para VisitGorliz, mejorar el posicionamiento orgánico de las palabras clave, aumentar la presencia de la marca en internet, y aumentar el tráfico de calidad.

Los servicios comprenderán, al menos los siguientes trabajos:

-Gestión de la indexación de contenidos de las webs desde las "herramientas de web master" de los principales motores de búsqueda. Corrigiendo los nuevos errores/avisos: indexación de páginas, orientación de

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

los contenidos por países e idiomas, envió de "sitemaps", enlaces negativos, etc,

- Análisis y seguimiento de las keywords actuales, revisión de errores y auditoría de factores de posicionamiento.
- Optimización SEO de los nuevos contenidos, de los contenidos actuales y de las estructuras de navegación para el correcto posicionamiento en los términos más relevantes identificados, vía: Títulos, URLs, encabezados (H1,H2,…) metas, enlaces, UX para móviles, etc.
- Optimización SEO para entornos móviles.
- Optimización de la velocidad de carga de las webs, optimizando el peso de sus elementos (código, imágenes, css, scripts), comprimiéndolos y habilitando caches eficientes.
- Inserción de formularios que permitan cualificar la información de nuestras bases de datos y listas
- Informes de seguimiento.
- Estudio/Seguimiento de la competencia y de su posicionamiento.
- Análisis del tráfico cualificado que los sites reciben a través de referencias o acciones sociales y de relaciones públicas o institucionales.
- Monitorización del comportamiento de nuestros usuarios.
- Benchmarking de buenas prácticas y casos de éxito en cuanto a posicionamiento de destinos competidores.
- Plan de ejecución de tareas, priorizando aquellas acciones con mayor impacto en el posicionamiento que pasarán a ser evaluadas y ejecutadas.

Será responsabilidad del adjudicatario proveer al webmaster de todo el equipamiento técnico y licencias necesarias para la realización correcta de sus labores.

Así mismo, el contratista deberá asumir durante el plazo del contrato las siguientes tareas de mantenimiento que requiere el sitio:

-Cambios sustanciales en secciones y páginas de la web que no puedan realizarse a través del gestor de contenidos y que requieran intervención técnica y de diseño.
-Desarrollo de banners y microsites para la difusión de las actividades y acciones de promoción destacadas.
- Desarrollo de landing pages en función de las necesidades que se detecten o de determinadas campañas de marketing on line.
- Realización de propuestas de mejora en la arquitectura de la información, así como en la generación e inclusión de nuevos contenidos.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

- Mejoras de diseño y de experiencia de usuario de acuerdo con los objetivos marcados en puntos anteriores, para ello se valorarán las propuestas de nuevos elementos y funcionalidades:

-Nuevos desarrollos o modificaciones correctivas en el gestor de contenidos.

-Nuevos desarrollos y/o funcionalidades para incorporar a la web.

- Consultoría para la actualización y mejora del diseño del sitio Web para la incorporación de nuevos contenidos.

-Desarrollo de componentes multimedia.

- Hosting de la web

- Actualización pluggings

El conjunto de estos trabajos se realizará teniendo en cuenta objetivos de conversión y muy especialmente la experiencia del usuario.

Dentro del alcance se incluye el hospedaje anual de la página en un entorno LAMP con disponibilidad 24x7, backup, elementos de seguridad, servidor de aplicaciones. Los trabajos de migración de plataforma correrán por cuenta del licitador.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato se establece en 2 años, prorrogable por 2 años, (2+1+1).

5. PRESUPUESTO DEL CONTRATO.

El presupuesto global para la realización de estas acciones de márketing digital es de CATORCE MIL TRESCIENTOS EUROS € IVA INCLUIDO por año. Quedan excluidos de este importe los demás gastos y tributos que le sean de aplicación.

Para el cálculo del presupuesto de licitación debe tenerse en cuenta el precio máximo hora que es de 40,00 €/hora, IVA incluido. Se ha estimado la necesidad de 6 horas semanales durante 50 semanas al año con un total de 300 horas y el IPC estimado.

Dentro del importe de presupuesto anual, está incluida una bolsa extra de 2.000€ anuales para los siguientes conceptos que serán a cargo del adjudicatario y deberá facturar al Ayuntamiento de Gorliz según el gasto realizado:

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Hosting de la web
Actualizaciones de pluggings
Cuota anual de Apple Developer program
Certificado de seguridad web
Social Adds

6. UBICACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará tanto en la sede de la empresa como en la oficina de turismo de Gorliz. Cada semana se llevará a cabo una reunión / formación en la oficina de 4 horas de duración aproximada.

7. SOLVENCIA PROFESIONAL Y TÉCNICA MÍNIMA.

Con el fin de garantizar la correcta prestación el servicio de comunicación, se establece como condición necesaria el que la licitadora presente una declaración responsable de la prestación de servicios equivalentes cumpliendo lo siguiente:

- Declaración de ser adjudicataria al menos de dos contratos de servicios similares para la administración pública local al objeto del contrato en los tres últimos años. Al objeto de justificar este extremo la empresa adjudicataria deberá presentar antes de la firma del contrato, certificaciones expedidas por el órgano competente de las Administraciones adjudicadoras de los correspondientes contratos.

- Al menos 2 certificados de buena ejecución de la administración pública local que cumplirá las condiciones siguientes:

a) Describirán sucintamente los trabajos realizados, con la información relevante sobre los valores de aplicación y los plazos de ejecución correspondientes.

b) Los certificados de ejecución de servicios realizados para las Administraciones públicas se expedirán por persona responsable y serán refrendados con la conformidad de la entidad contratante.

- Adicionalmente, los licitadores deberán adscribir a la ejecución del contrato, como mínimo, los medios humanos siguientes, pudiendo ser :

Un director de proyecto, experto en gestión de proyectos de desarrollo, mantenimiento, posicionamiento y analítica web, responsable de las tareas de especificación, planificación, control y seguimiento, así como de la

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

coordinación del equipo de trabajo, con una experiencia mínima de 5 años en las tareas anteriormente descritas.

Un especialista SEO con una experiencia mínima de 5 años en trabajos de posicionamiento de páginas web, seguimiento de estadísticas, con amplio conocimiento de las herramientas Google Search Console y en visualización de datos con Google Data Studio, con experiencia contrastable en proyectos de turismo.

Un analista programador, con una experiencia mínima de 5 años en el desarrollo de aplicaciones web, con especial incidencia en el conocimiento y desarrollo de módulos para el gestor de contenidos Wordpress.

O en su lugar una persona que cumpla todos los requisitos

8. TECNICO RESPONSABLE.

La entidad adjudicataria nombrará un TÉCNICO RESPONSABLE que será el único interlocutor válido entre el adjudicatario y VisitGorliz. A través de la misma persona se canalizarán las incidencias de toda clase que surja en el desarrollo de la prestación.

9. CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato.

La información proporcionada por VisitGorliz sobre los usuarios finales de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la empresa adjudicataria con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.

10. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

Todo el personal que preste el servicio objeto del contrato pertenecerá exclusivamente a la empresa adjudicataria, sin que exista relación contractual alguna entre el personal auxiliar o encargados con el Ayuntamiento de Gorliz, ni durante la vigencia del contrato ni en ningún momento posterior.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá considerarse en relación contractual laboral con el Ayuntamiento de Gorliz.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con el Ayuntamiento de Gorliz, ni exigirse a éste ninguna responsabilidad como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, quedando el Ayuntamiento de Gorliz exonerado de responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones descritas

El adjudicatario adoptará las medidas necesarias para evitar que durante la realización de los trabajos se produzcan accidentes, siendo responsable de aquéllos que se produzcan por la no adopción de tales medidas o por el empleo de medios inadecuados. A tales efectos, dispondrá de un seguro de responsabilidad civil que cubra las garantías e indemnizaciones que por daños a causa de accidentes se puedan reclamar.

11.- DERECHOS DE PROPIEDAD.

Todos los informes, documentos, adaptaciones y creatividades elaborados durante la realización de los trabajos del proyecto serán propiedad del Ayuntamiento de Gorliz reservándose esta entidad todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo cederlos a terceros, reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que crea conveniente, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que puedan corresponder al contratista.

El contratista no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, dato alguno sobre el proyecto, ni publicar, total o parcialmente el contenido del mismo sin autorización escrita previa del Ayuntamiento de Gorliz.

En todo caso el contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esa obligación.

El contratista proporcionará sin coste adicional para el Ayuntamiento de Gorliz una copia en soporte informático con toda la documentación generada durante la ejecución del Contrato.

12.- COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

Se designa como responsable del contrato, a efectos del art. 62 de la LCSP, a la técnica de Turismo del Ayuntamiento de Gorliz.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus