

**Teatre Nacional
de Catalunya**
Plaça de les Arts, 1
E 08013 Barcelona
Tel. 34 933 065 700
info@tnc.cat
www.tnc.cat



**TEATRE NACIONAL
DE CATALUNYA**

EXPEDIENT NÚM. TNC-2023-126

**SERVEIS D'ANÀLISI, DESENVOLUPAMENT, POSADA EN MARXA I MANTENIMENT
DE LA NOVA WEB DEL TEATRE NACIONAL DE CATALUNYA,S.A**

1. INTRODUCCIÓ

El TNC és una institució cultural creada per contribuir al creixement cultural del país a través de les arts escèniques.

El TNC, com a equipament cultural públic, vol contribuir al posicionament de les arts escèniques com a eina de millora d'una societat en constant evolució, mitjançant l'excel·lència de propostes artístiques i pedagògiques obertes a tothom.

El TNC és un teatre públic, de la Generalitat de Catalunya, amb 25 anys d'història que s'ha consolidat com a referent de les arts escèniques a Catalunya per la qualitat i excel·lència de les seves propostes artístiques i culturals i la seva voluntat de servei públic. En el transcurs dels anys, ha sabut aplegar un públic ampli i divers.

La temporada actual ha aplegat 109.106 espectadors, amb una mitjana d'edat de 48 anys i, a més, 26.276 persones han participat a activitats paral·leles als espectacles de teatre. El públic del TNC va en augment actualment; un bon exemple és que aquesta temporada el TNC ha assolit un rècord històric d'abonats: 5.634 persones s'han abonat a la Temporada 2022-2023 del TNC, dels quals 1.037 persones són joves de fins a 35 anys.

Es requereix un web que acompanyi els objectius de comunicació i màrqueting, mantenint la coherència i identitat corporativa del TNC:

- Continuar construint la marca TNC: missió, visió i valors
- Potenciar el web com a eina de venda d'entrades i altres activitats del TNC.

Objectius de comunicació:

- Donar continuïtat a la identitat de marca:
Missió: el TNC és una institució cultural orientada al servei públic i creada per contribuir al creixement cultural de la ciutadania a través de les arts escèniques
és una institució cultural orientada al servei públic i creada per contribuir al creixement cultural de la ciutadania a través de les arts escèniques.
Visió: El TNC vol contribuir al posicionament de les arts escèniques com a eina de millora d'una societat en constant evolució, mitjançant l'excel·lència de propostes artístiques i pedagògiques obertes a tothom.
Valors: Interès cultural, qualitat i excel·lència, compromís ètic i social, amb una governança basada en la vocació de servei públic per contribuir a posicionar la cultura com a base de la cohesió social i potenciar la igualtat d'oportunitats
- Consolidar nous valors ja incorporats a la marca:
Contemporaneïtat: El TNC està compromès amb el paper de la cultura i posa sobre la taula temes fonamentals, històries importants que ens afecten directament.

Apertura: Un teatre de qualitat i obert a la diferència; una programació paritària, sostenible i diversa; l'apertura a nous llenguatges escènics; la cura del patrimoni cultural, llegint-lo, amb respecte, des d'una perspectiva contemporània. Volem ser més que mai el teatre de tothom, amb les portes obertes a tothom: a les persones que ja venen al TNC habitualment, però també a les persones que mai no han trepitjat el TNC.

Internacionalitat: de Barcelona a Catalunya, al territoris de parla catalana, a Europa, i al món.

Aportació de valors culturals: aprofundir en la difusió dels conceptes i valors culturals del fet teatral

Objectius de màrqueting del TNC:

- Aportar contingut cultural, tot informant al públic de la programació i de les activitats de cada nova temporada teatral del TNC.
- Facilitar la venda d'entrades dels espectacles del TNC i de la resta de productes, molt especialment, els abonaments del TNC.
- Creació de nous públics i fidelització dels públics actuals

Posicionament del TNC:

- El teatre de tothom, obert, hospitalari, contemporani i amb propostes culturals que connecten amb al públic i la societat actuals. El TNC, una porta al món.
-

Públic objectiu

- Públic adult de l'àmbit territorial Barcelona (majoritàriament) i Catalunya, consumidor habitual de cultura: l'edat mitjana del públic del TNC és de 48 anys
- Públic jove de fins a 35 anys: tots els espectacles són a meitat de preu per als joves fins a 35 anys
- Públic adolescent
- Famílies amb infants menors de 14 anys, consumidores habituals de cultura.
- Comunitat educativa i social.
- Entitats diverses del teixit associatiu català interessades en l'organització de sortides culturals al teatre.

El present plec tècnic conté els elements necessaris per tal que les empreses licitadores puguin presentar una proposta de valor i una estimació econòmica avaluable per a dotar el Teatre Nacional de Catalunya S.A (d'ara en endavant, TNC) d'un anàlisi i nou web corporatiu que substitueixi i millori l'actual, dotant-lo de noves funcionalitats i una aparença renovada.

Es vol un web que es converteixi gràcies als seus continguts i presentació, en una eina de creixement cultural a través de les arts escèniques (és la missió del TNC) i que, alhora sigui l'eina d'informació i venda dels espectacles i activitats del Teatre.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació inclou les següents prestacions:

- L'anàlisi previ de l'actual estructura de la web del TNC i assessorament sobre la nova estructura de la web.
- La migració de l'actual plataforma a un nou gestor de continguts i el desenvolupament de les bases de dades al CMS
- Assessorament al teatre en disseny i l'aplicació gràfica de la imatge corporativa del TNC
- Serveis professionals d'implantació web que inclou: servei d'anàlisi, disseny, creació, programació, desenvolupament, posada en marxa, introducció continguts d'inici de la primera temporada amb accessibilitat AA i garantia d'un any (inclou correctius del primer any).
- Serveis de manteniment dels sistemes que allotgen el portal web corporatiu i monitorització 24/7 del lloc web corporatiu del TNC, i manteniments correctius.
- Desenvolupaments tècnics i introducció dels continguts de cada temporada teatral i també altres continguts al llarg de cada temporada teatral, segons necessitats del Teatre/del departament de comunicació i màrqueting.

Els objectius principals són:

- Comptar amb un gestor de continguts, configurable, escalable, fàcilment actualitzable, amb una àmplia penetració en el mercat actual, una comunitat de programadors activa i ben documentat que asseguri la seva continuïtat.
- Construir un nou repositori de dades que faciliti futures migracions de CMS, que permeti la integració de dades des de fonts externes, i que permeti explotar les seves dades amb d'altres plataformes pròpies o de tercers.
- Aconseguir una plataforma web escalable i estable que asseguri un servei constant a la nostra audiència, evitant caigudes de la plataforma o un servei lent o deficient, garantint una bona *performance* que augmenti la satisfacció de l'audiència web i de l'equip digital del teatre, i garanteixi un bon posicionament als cercadors.
- Un web accessible que garanteixi el nivell AA d'accessibilitat segons la normativa vigent.
- El desenvolupament de noves funcionalitats del web del teatre i perfeccionament de les existents. S'inclou la millora d'alguns dels tipus de continguts ja existents per incorporar noves necessitats o corregir carències detectades durant l'ús actual.

- L'actualització del disseny gràfic i d'interfície funcional per adaptar-lo a les noves tendències, usos de l'audiència i objectius comunicatius del teatre, des d'una metodologia *mobile first*.
- Documentació i formació als editors i administradors.
- Definició i dimensionament de la plataforma d'allotjament al núvol necessària per suportar la nova plataforma web dins del tenant d'Azure que té el TNC
- Instal·lació i proves al servidor definitiu.
- Servei de manteniment, i tasques de suport post-implantació i manteniment
- Manteniment expert del web a les noves necessitats que puguin sorgir amb propostes tecnològiques òptimes i adequades a les noves tendències digitals. Aquest servei ha de garantir el manteniment del nivell d'accessibilitat AA.

La nova plataforma incorporarà la totalitat de les funcionalitats i requeriments que figuren en aquest plec i en garantirà el compliment.

El projecte (contracte) inclourà qualsevol instal·lació, llicència i configuració de programari (*software*) específic necessari pel funcionament de la mateixa sense cap cost addicional per al TNC.

El TNC necessita contractar un soci conceptual, de disseny i tecnològic que desenvolupi i implementi el nou web d'acord amb el teatre i les seves especificacions i que s'encarregui de realitzar un anàlisi previ de les necessitats del nou portal. El TNC liderarà la línia editorial del projecte i requereix de socis externs amb àmplia experiència que col·laborin en la conceptualització, el disseny i la implementació, aquests aspectes de disseny s'hauran de coordinar el TNC i el seu proveïdor habitual de disseny.

3. REQUERIMENTS DELS ELEMENTS CONSTITUTIUS DE LA NOVA WEB

El projecte web ha d'integrar l'anàlisi i l'assessorament en tots els àmbits del procés de treball, el disseny i desenvolupament de la identitat, la programació del front-end i el CMS, el SEO i les redireccions, la migració de continguts, l'entorn d'usuari i la connectivitat a les xarxes amb l'objectiu de presentar i relatar eficaçment la programació i dotar-la d'un espai d'usuari amb capacitat de personalització i prescripció.

A tal efecte, en aquest punt 3 del plec tècnic es presenta una relació de les funcionalitats, seccions i continguts del nou web.

Cal insistir que aquesta relació (necessària però no suficient) no substitueix la feina a fer per part de l'adjudicatari, en relació a la definició de l'estructura de continguts del nou web,

ja que aquest l'haurà de completar complint amb els requisits mínims exigits en aquest plec.

3.1 Plantejament estratègic per a la nova web

Per tal d'emmarcar i definir estratègicament el nou web i obtenir la validació del TNC respecte a l'estratègia a desenvolupar, en primer lloc caldrà dur a terme les tasques següents:

- Revisió del web actual: disseny, apartats, analítiques, funcionament, continguts i tipus d'usuari / comprador.
- Inventari de continguts de la web actual, anàlisi de les necessitats de migració i calendari d'execució. Automatització i revisió dels continguts migrats.
- Assessorament en la conceptualització del projecte i proposta d'estructura web, apartats, organització del material i continguts, proposta de recursos i funcionalitats a incloure a la futura web, és a dir, el model final d'arquitectura de la informació.
- Disseny i desenvolupament: arquitectura, programació back i front.
- Virtual customer journey mapping: definir clarament l'experiència de visita virtual amb segmentació d'usuaris i amb especial atenció a col·lectius amb diversitat funcional (discapacitat visual, intel·lectual,...).
- Definició de wireframes com a pas previ a la implementació del disseny gràfic detallat de totes les peces i apartats.
- Comprendre les paraules claus i les etiquetes alineades al target.
- Establir pla de re-direccionaments web i actualització de backlinks necessaris tenint en compte l'estratègia SEO.
- Establir objectius i KPI's de control.
- Redactar un "Informe d'estratègia" i calendari amb els diferents elements enunciats a l'apartat 2.1 del PPT.
- Obtenir la validació de "l'Informe d'estratègia" per part de la Direcció del Teatre.

3.2 Implementació del nou web

En segon lloc, s'hauran d'implementar les seccions del nou web amb l'objectiu principal de millorar el disseny, la presentació i l'experiència de navegació dels usuaris i millorar el posicionament del TNC a internet. Concretament caldrà:

- Implementar l'estructura d'apartats, seccions, organització de la informació i transicions prèviament validada pel Teatre.
- Migrar els continguts des del gestor de continguts anterior al nou CMS.
- Permetre la compartició dels continguts de totes les seccions a les xarxes socials.

- Dotar la web de nous mecanismes de tria, ordenació i cerca d'espectacles per simplificar el procés de selecció de la programació.
- Aplicar la imatge corporativa del Teatre de la manera que s'indiqui i seguint les instruccions del Teatre. S'establirà una metodologia de revisions per garantir la correcta aplicació.

3.3 Nou gestor de continguts

En tercer lloc, caldrà aportar un gestor de continguts que aportï agilitat, flexibilitat i automatització de les tasques següents.

- Comptar amb un gestor de continguts que permeti actualitzacions continuades i no disruptives.
- Comptar amb una plataforma sostenible i estable, que asseguri la màxima eficiència amb un servei constant, sense caigudes, i escalable en el temps
- La instal·lació i configuració dels CMS l'haurà de realitzar l'adjudicatari en els diferents entorns.
- Disposar d'eines i procediments eficients i adaptables per a l'actualització dels continguts, les seccions i la creació de nous formats web.
- El gestor ha de facilitar la maquetació dels continguts en tres idiomes (català, castellà i anglès) i permetre la inclusió de nous idiomes, en cas de requerir-se.
- Possibilitar la implantació àgil i autònoma de noves plantilles de disseny per a presentar continguts.
- Dotar el CMS de workflows de validació previs a la publicació de continguts, entre els quals ha d'incloure la possibilitat de previsualització del disseny i contingut abans de la seva publicació i la programació en dia i hora de continguts de diferent jerarquia (pàgina, bloc, etc).
- El gestor ha de permetre l'edició d'etiquetes (metadades) per a l'optimització dels continguts en els motor de cerca i per l'organització del contingut a nivell de buscador intern.
- Dotar el gestor de les eines per tal de poder adaptar el contingut de la web en funció del calendari i del temps que resti per esgotar/començar la temporada i presentar els nous espectacles.
- Les dades descriptives i informatives relatives als diferents espectacles (sinopsi, preu, dates i horaris de les funcions, etc.) han de poder ser agregades des d'altres serveis que les demanin.
- El gestor ha de permetre tipificar els espectacles i activitats ofertes en base a les dades.
- El gestor de continguts ha de permetre pujar i mostrar podcast, vídeos i altre contingut multimèdia.
- El gestor ha d'estar dotat de múltiples funcionalitats flexibles i autoadministrables per a la creació de continguts. Entre les funcionalitats, ha de permetre crear pàgines no indexables, dissenyar taules de text editable amb possibilitat d'afegir links o crear llistes desplegable amb elements editables.

- El gestor ha de permetre crear elements emergents i landing pages per a campanyes i promocions.
- Oferir un sistema de cerca ràpid i altament optimitzat que permeti la recerca i exploració a través del gran volum de pàgines i continguts que allotja actualment la plataforma web del teatre, que continua creixent dia a dia.

3.4 Interoperabilitat i integració de serveis (propis i de tercers).

A banda d'això, cal integrar dins el nou web els diferents serveis que ofereix TNC, segons sigui el cas:

Dotar la nova web del TNC dels connectors i serveis web necessaris per a garantir la interoperabilitat del nou web.

El Teatre disposarà d'una API, que haurà d'estar perfectament documentada i operativa, que permetrà proveir en un format estàndard tipus JSON

Un cop els usuaris estiguin autenticats mitjançant els serveis d'autenticació de la pròpia plataforma de venda d'entrades del teatre, el nou web del Teatre ha de redirigir al portal d venda d'entrades per poder recuperar informació sobre:

- Les dades i perfil de l'usuari.
- Les seves preferències.
- L'historial compres d'entrades.
- La condició d'abonats

Unificar les següents seccions/pàgines sota subdominis o en carpetes del mateix domini (segons convingui en cada cas)

- La venda d'entrades amb el gestor de venda d'entrades actual, de manera que i s'indexi correctament tant a cercadors habituals (Google) i reforci el SEO del Teatre.
- La resta de seccions/pàgines estan recollides a l'annex 1

3.5 Compartició a xarxes socials

Tots els continguts s'han de poder compartir via la xarxes socials i whatsapp

3.6 Cercador intern del web

El nou web ha d'oferir un cercador predictiu, amb la qual cosa facilitarà molt la recerca de continguts i d'altra banda, el seu resultat haurà d'estar organitzat d'una manera clara i estructurada.

Per aquest motiu, un cop establerts i analitzats els criteris de cerca s'haurà de crear els

índexs necessaris (per idioma i criteris i camps establerts) per cobrir aquesta necessitat. La parametrització del cercador ha de poder configurar-se en el backoffice. Aquest cercador haurà d'incloure la cerca a tota la informació de les 25 temporades del TNC que estarà penjada al web del TNC

3.7 Espai d'usuari

Dins l'espai d'usuari del nou web s'oferirà a l'usuari la possibilitat d'autenticar-se (emprant els serveis d'autenticació de la plataforma de venda d'entrades). Un cop autenticat, el nou web ha de permetre d'oferir a l'usuari autenticat les següents possibilitats:

- Permetre la presentació de contingut personalitzat i contingut exclusiu a diferents seccions del web.
- Subscriure's a butlletins.
- Comunicar les seves preferències.
- Consultar els seu historial de compres.
- Omplir enquestes i respondre a preguntes.
- Participar en promocions i campanyes especials.
- Participar en activitats especials.

4. REQUERIMENTS TÈCNICS RELATIUS ALS SERVEIS PROFESSIONALS DE DESENVOLUPAMENT I POSADA EN MARXA DEL LLOC WEB

En el següent apartat es descriu la solució que se sol·licita i que és resultat d'un procés de conceptualització.

4.1. Requeriments funcionals

Proposta de manteniment de la solució durant el termini d'execució del contracte.

- L'oferta del licitador ha d'incloure un servei de manteniment un cop lliurat i acceptat el projecte, incloent còpies i actualitzacions de seguretat i suport. I un servei de monitorització 24/7 de la plataforma i el manteniment correctiu dels sistemes que la integren incloent actualitzacions de la plataforma.
- La solució estarà allotjada als servidors que determini el TNC segons els criteris de disseny i tecnologia acordats.
- La infraestructura d'allotjament del sistema ha de complir criteris de disponibilitat de servei i de seguretat d'accés per permetre una disponibilitat mínima del 99,95%.
- L'arquitectura tecnològica proposada pel licitador ha de funcionar de la manera més automatitzada possible, minimitzant actuacions de manteniment i suport recurrent.
- El sistema disposarà d'un sistema de monitorització que emetrà alertes

automàtiques al licitador i als interlocutors que el TNC designi i permeti el seguiment de la disponibilitat del web.

- Així mateix, durant un termini mínim d'un any una vegada finalitzada la durada del contracte, el contractista garantirà el correcte funcionament de la web, amb la correlativa instal·lació de les actualitzacions que esdevinguin necessàries a aquests efectes, així com la resolució de les incidències operatives que es puguin produir.

4.2 Requeriments de compatibilitat

Les característiques principals del nou web del TLL són les següents:

- Es desenvoluparà amb una versió de CMS actualitzada i sense vulnerabilitats i sense modificar-ne el nucli.
- Ha de ser compatible i s'ha de poder visualitzar correctament amb les darreres versions dels següents navegadors:
 - Mòbil (requeriments mínims):
 - iOS: Safari, Chrome
 - Android: Chrome, navegador d'Android.
 - Windows i Mac:
 - Microsoft Edge
 - Mozilla Firefox
 - Google Chrome
 - Safari
- El codi client que es generi cap als navegadors dels usuaris ha de ser el més lleuger possible i que asseguri una interacció dinàmica i fluida.

4.3 Accessibilitat

L'accessibilitat és la capacitat de les persones per accedir i utilitzar productes, serveis i entorns de manera autònoma i independent, independentment de les seves habilitats o discapacitats. Cal tenir en compte que "discapacitat" no és un tipus d'usuari o persona, sinó que sovint és una dinàmica situacional o contextual. L'accessibilitat és bàsica per a crear una societat més inclusiva, en la qual totes les persones, independentment de les seves diferències, puguin accedir als mateixos serveis i oportunitats. En aquest sentit, es valorarà que les propostes de redisseny del nou web del TNC tinguin en compte les directrius de la WCAG per assegurar el compliment màxim possible d'accessibilitat (AAA sempre que sigui necessari i AA com a mínim).

4.4 SEO

Tots els criteris de disseny i estructura han d'estar orientats a aconseguir el millor posicionament i afavorir una major repercussió, difusió i expansió tant en l'àmbit nacional com internacional.

El web haurà de complir una sèrie de requeriments tant en el codi com en les funcionalitats d'administració, que garanteixin optimitzar el posicionament. Es detallen a continuació les característiques principals:

- La pàgina és amigable per a mòbils
- Les dades estructurades són vàlides (capçaleres i paràgrafs)
- Té una etiqueta <meta name = "viewport"> amb amplada o escala inicial
- El document té un element <title>
- El document té una descripció meta
- La pàgina té codi d'estat HTTP d'èxit
- Els enllaços tenen text descriptiu
- La pàgina no està bloquejada en la indexació (robots.txt) però ha de permetre l'opció si s'escau.
- El document té un hreflang vàlid
- El document utilitza mides llegibles de fonts
- L'arxiu robots.txt es vàlid
- El document conté un rel=canonical vàlid

El lloc web es desenvoluparà de tal forma que hi hagi una URL única per a cada llengua, i no hi hagi una URL genèrica que pugui estar en qualsevol llengua. És a dir, el contingut es veurà sempre sota www.website.com/ca, www.website.cat/es, etc. i no a una URL que canviï de llengua segons l'usuari.

No s'acceptarà l'ús de flash, frames i iframes, excepte en les funcionalitats prèviament pactades (header AJB, perfil del contractant, etc.).

Les URL's seran amigables i netes. Per exemple: www.website.cat/ca/agenda/activitats-per-a-families. No inclouran paràmetres de sessió i fora de casos puntuals (cercador web) no inclouran "?" ni paràmetres.

La capçalera HTTP amb els camps estàndard (doctype, content-type, etc.)

4.5 Optimització del rendiment (WPO)

El temps de càrrega de les pàgines i optimització del codi per reduir el temps de càrrega. Aquest és un aspecte molt important pel posicionament i pel servei a l'usuari, i més quan un nombre creixent de visites es fan des de dispositius mòbils. El llocs web haurà de complir les següents condicions:

- Obtenir una nota mínima de 90/100 al test de Lighthouse de Google i de 85/100 a la versió mòbil. I no tenir cap tasca d'alta prioritat pendent al test de Google.

- Obtenir un time to first byte inferior a 0,3" en el 80% de les proves.

Aquestes puntuacions mínimes s'hauran d'obtenir tant a la portada com a les diferents plantilles internes, i cal optimitzar les imatges comunes al web (elements gràfics, peus de pàgina, etc.).

Cal especificar quin és el procediment de treball amb què s'aconseguirà aquest objectiu.

4.6 Gestió de Cookies

El lloc web ha de complir i adaptar-se a la normativa vigent en cada moment de les cookies i haurà d'estar preparat per a qualsevol altre sistema que proporcioni informació de l'historial de navegació de l'usuari.

El web haurà d'incloure una finestra o pop-up que informará sobre l'ús de cookies que realitzi el nou lloc web. Aquest popup haurà de situar-se en un lloc visible del web però que no obstaculitzi la navegació, especialment des de dispositius mòbils.

El pop-up ha d'incloure:

- Text breu introduint l'ús de cookies i la dinàmica d'acceptació conscient per part de l'usuari del seu ús o el rebuig.
- Enllaç a una pàgina on s'inclourà detallada la política d'ús de cookies.
- Botons amb nivells d'acceptació total o parcial de les cookies per part de l'usuari

4.7 Analítica web

El lloc web ha de permetre la integració amb Google Analytics i Google Tag Manager per tal de monitoritzar mitjançant Google Analytics estadístiques l'ús de les pantalles i el comportament de l'usuari.

El lloc web també ha de permetre incorporar data layer per oferir analítiques millorades que ens permetin analitzar amb més detall el nostre públic web.

4.8 Software Cache

S'ha d'analitzar i configurar un sistema extern de cache extern per optimitzar i millorar l'experiència de l'usuari al navegar per la nova web, donat que és un requeriment imprescindible per la nova web que el temps de càrrega de la pàgina no pot superar els 3 segons.

Per aquest motiu, la nova web haurà de tenir un sistema o software de cache (a mode d'exemple, Varnish, Memcache o un altre) per resoldre el requeriment imprescindible

indicat anteriorment:

- L'adjudicatari haurà de recomanar quina es la millor solució i facilitar les característiques tècniques necessàries per realitzar la instal·lació i configuració conjuntament en els diferents entorns.

4.9 Entorns de treball

Per la nova web configurarem 3 tipus d'entorns (environments):

- Entorn local (de desenvolupament).
- Entorn de pre-producció o proves: El servidor de pre-producció haurà de tenir una infraestructura similar a la de producció i per aquest motiu, la seva configuració tant a nivell de hardware com de software ha de ser la mateixa., un cop finalitzat el nou portal web aquest entorn desapareixerà
- Entorn de producció.

4.10 Avaluació heurística

L'avaluació heurística és un procés en el qual els experts utilitzen diferents regles generals per mesurar la usabilitat de les interfícies d'usuari en alguns recorreguts establerts, i informen sobre els problemes que han identificat. Els avaluadors utilitzen heurístiques establertes (i revelen idees que poden ajudar els equips de disseny a millorar la usabilitat del producte des de les primeres etapes del desenvolupament.

La usabilitat és una mesura de com un usuari específic en un context específic pot utilitzar un producte/disseny per aconseguir un objectiu definit de manera efectiva, eficient i satisfactòria. Com que per garantir el màxim nivell d'usabilitat, és important mesurar la usabilitat d'un disseny al durant tot el procés de desenvolupament, des de les primeres fases de wireframing fins al lliurament final.

4.11 User testing

El test d'usuari és el procés a través del qual la interfície i les funcions d'un lloc web, aplicació, producte o servei són provades per usuaris reals que realitzen tasques específiques en condicions realistes. L'objectiu d'aquest procés és avaluar la usabilitat d'aquest lloc web o aplicació i decidir si el producte està a punt per ser llançat per a usuaris reals.

5. MAQUETACIÓ I DISSENY

L'adjudicatari haurà d'aplicar la personalitat gràfica del TNC, i tenir en compte que el disseny del web, ha d'obeir necessàriament a l'univers visual del TNC.

Per tal que l'adjudicatari desenvolupi el disseny del web, el TNC lliurarà un document amb informació de la identitat corporativa i visual que caldrà respectar.

Cal que la maquetació i el disseny gràfic ofereixin una operativa flexible i permetin, sempre que sigui possible, la utilització de materials del web en altres entorns digitals (xarxes socials, e-marketing,...).

Un cop validada la maquetació i el disseny, l'adjudicatari lliurarà al TNC un manual per tal que el personal del TNC que gestioni el web pugui treballar adequadament. Aquest manual recollirà aspectes funcionals del comportament de totes les pàgines web, les funcionalitats dels elements inclosos a les pàgines (cercadors, links, botons, calendaris, etc) així com conceptes generals de disseny i grafisme aplicat, tipografia, etc.

Es demana una maquetació i un disseny que garanteixin la comprensió de la informació del web en termes de lectura fàcil. El disseny ha de buscar la màxima funcionalitat i coherència, de manera que els continguts siguin els protagonistes i s'innovin en la forma de mostrar-los. El disseny web es definirà conjuntament entre l'adjudicatari i el Teatre. La identitat visual del teatre s'ha de mostrar tant en l'aspecte gràfic de la pàgina com en cada una de les funcionalitats i animacions de manera que s'estableixi una jerarquia clara entre títols, subtítols, destacats i seccions i, alhora, es creï una llibreria de components web que ajudin a concebre el projecte com un sistema modular i, per tant, escalable.

La identitat del TNC s'ha de transmetre en la globalitat del web: a través l'estructura, les transicions, les interaccions, el disseny gràfic, les imatges i els textos.

El disseny ha de tenir en compte la versió d'escriptori i versió mòbil. No només que sigui responsive, és a dir, que estigui adaptada als diferents formats de pantalla de tablets i smartphones, si no que caldrà definir un nou web sota disseny tipus Mobile first:

- Tant la fase d'elaboració dels funcionals com la fase de disseny i maquetació CSS hauran de treballar en primera instància les versions de les plantilles per a pantalles petites, seguint el mètode de treball mobile first.
- El web haurà de tenir un disseny adaptatiu (responsive design) amb com a mínim dues visualitzacions: mòbil i ordinador. A la proposta caldrà especificar amb quantes transicions de mida de pantalla, o breakpoints, es treballarà.
- El web es programarà de tal forma que en cada cas se serviran les imatges en les mides necessàries per a les dimensions de pantalla en què l'usuari visualitza la

pàgina, evitant enviar imatges més grans que alenteixin la càrrega del web.

5.1 Metodologia de treball i coordinació

L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable tècnic del servei, que realitzarà l'anàlisi previ, els serveis de desenvolupament, assessorament, disseny i posada en marxa del lloc web corporatiu i TNC, el qual també haurà de designar un interlocutor.

A l'inici del servei es realitzarà una primera reunió preparatòria entre els adjudicatàries i TNC per coordinar les tasques de partida de cada una de les actuacions contractades. A partir d'aquí, durant el servei, es realitzaran reunions quinzenals de seguiment al TNC. El responsable del contracte del TNC es reserva el dret a poder modificar el calendari d'aquestes trobades en funció de les necessitats derivades de l'execució del contracte. En el seu cas avisarà a l'empresa adjudicatària almenys amb una setmana d'antelació.

Després de cada reunió, l'empresa adjudicatària haurà de detallar per escrit les actuacions planificades durant el període següent i un calendari de presentació de cada comanda amb el temps de servei dedicat a cada qüestió.

Tots els desplaçaments que hagi de realitzar el personal tècnic de l'empresa contractada per a dur a terme les diferents actuacions a realitzar en el marc del present contracte, aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària informará del desenvolupament de les actuacions i el responsable del contracte del TNC. És a dir, durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet a facilitar al TNC la informació i documentació que aquest li sol·liciti amb l'objectiu de disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies que es desenvolupen en els treballs, així com de possibles problemes que puguin sorgir.

Tots els serveis es realitzaran a requeriment i sota la supervisió de la directora de Comunicació i Màrqueting del TNC i l'adjudicatari, fent el seguiment de la implantació dels treballs gràfics encarregats. En cas de discrepàncies en el servei rebut o en les dades recollides en els informes periòdics, a petició del TNC, es pot dur a terme una revisió.

L'adjudicatari ha de vetllar per la correcta visualització i fiabilitat dels continguts. Els treballs que es realitzin per a confeccionar les diferents campanyes i el material publicitari passaran a ser propietat del TNC.

Tots els productes que es generin al llarg del servei són propietat exclusiva del TNC. El licitador no els podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés de del TNC.

6. REQUERIMENTS GENERALS DEL PROJECTE

6.1 Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir el perfecte funcionament del web durant el període de

garantia, el qual durarà com a mínim un any a comptar del moment de la posada en marxa en obert del web, podent ser ampliat aquest període per part del licitador.

Aquestes tasques inclouran la resolució d'aquelles incidències que afectin al correcte funcionament de la web, així com les actualitzacions que siguin necessàries des d'un punt de vista operatiu i funcional.

El temps de resolució d'incidències durant el termini de garantia serà el que hagués ofert l'adjudicatari en la seva oferta i, com a màxim, de 24h.

Qualsevol correcció o modificació necessària per a esmenar errors o funcionaments incomplets hauran de ser realitzades sense cap cost pel TNC.

6.2 Proposta de manteniment.

El contractista haurà de realitzar tots els treballs de manteniment del portal web i el manteniment de les infraestructurals on estigui allotjat el portal web, des de la del contracte i fins a la finalització del mateix.

Aquest servei comprendrà les següents actuacions:

- Suport i manteniment del programari de base instal·lat, del Gestor de Continguts i actualitzacions de seguretat.
- Manteniment tècnic de funcionalitats i serveis proporcionats pel portal web i verificació de les compatibilitats de noves plataformes i navegadors.
- Assistència tècnica en l'ús de les funcionalitats desenvolupades per al portal web.
- Corregir els errors de programació en desenvolupament, aplicacions, bases de dades, gestor de continguts, etc. que es detectin durant el període de vigència del contracte.
- S'obrirà una connexió remota i segura per tal de poder realitzar les tasques de suport i manteniment esmentades.

El contractista haurà d'especificar tant l'horari d'atenció com els mecanismes de comunicació d'incidències i el seguiment de les mateixes. L'horari mínim ha de ser de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00h.

A banda de les incidències funcionals el servei 24/7 monitoritzarà la disponibilitat del portal web per evitar interrupcions del servei.

El temps de resposta màxim per a la resolució d'incidències funcionals serà de 24h des de la notificació de la incidència.

En el cas del servei 24/7 el temps de resposta ha de ser de 2 h des de la notificació de la incidència.

Aquest servei té la dotació pressupostària que figura a l'apartat del plec de clàusules administratives particulars relatiu al pressupost.

Una vegada exhaurit el termini de durada del contracte, l'adjudicatari haurà de donar els

serveis de manteniment inclosos en l'apartat anterior i que tindran a veure amb la resolució d'incidències que afectin a l'operativitat de la plana web així com amb la instal·lació de les actualitzacions indispensables per a preservar un correcte funcionament d'aquesta.

6.3 Proposta de manteniment del contingut de la web

El contractista s'haurà d'encarregar del manteniment d'una sèrie del contingut de la web del Teatre, aquesta feina pot ser subcontractada, tot el contingut que s'haurà d'actualitzar serà subministrat pel TNC.

Aquest servei té la dotació pressupostària que figura a l'apartat del plec administratiu relatiu al pressupost.

6.5 Proposta manteniment evolutius

En cas de que sigui necessari el TNC pot demanar evolutius de la plana web o sistema, aquests evolutius seran per disminuir, augmentar o canviar funcionalitats del sistema per necessitats d'usuari

Aquest servei té la dotació pressupostària que figura a l'apartat del plec administratiu relatiu al pressupost.

6.6 Actualitzacions i millores

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari durà a terme com a part del manteniment, les actualitzacions necessàries del sistema desplegat oferint sense cost addicional qualsevol actualització o millora que s'afegeixi al sistema

Aquestes millores s'inclouran en la proposta tècnica, bé en la metodologia bé en el cronograma, en funció de l'aspecte a que facin referència.

6.7 Seguretat

Copies de seguretat: S'ha d'analitzar i configurar una política. per realitzar les còpies de seguretat de l'arquitectura per poder:

- Realitzar Backups
 - Backup del lloc web
 - Backup de la base de dades.

- Executar una Restauració: Poder restaurar la base de dades i el lloc web, en base, a la política de backups definida i aprovada.

6.8 Terminis i cronograma

El termini màxim per a la posada en producció de la nova web serà de sis mesos des de la formalització del contracte.

El licitador haurà d'incloure en la seva proposta un cronograma detallat per a la posada en marxa.

6.9 Formació

Es realitzarà un cicle formatiu, sense cost per al TNC, adreçat al personal associat a la gestió, ús i administració que asseguri l'autonomia del personal del TNC.

L'adjudicatari haurà d'especificar en la seva proposta l'abast i durada de la formació proposada.

L'empresa adjudicatària ha de realitzar una proposta de formació

6.10 Personal a disposició del projecte

El contractista proporcionarà els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el contracte complint els objectius, els terminis de lliurament i la qualitat exigible.

Ha de constar el compromís explícit de mantenir el mateix equip de treball, en els perfils alts (cap de projecte i consultors), durant tot el projecte. En cas de ser inevitable substituir algun membre, el substitut ha de demostrar que té la solvència tècnica i l'experiència professional requerida en els plecs d'aquest concurs.

6.11 Confidencialitat, propietat intel·lectual i protecció de dades

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat del TNC. En aquest sentit l'adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec.

Tots els productes que es generin al llarg del servei són propietat exclusiva del TNC i l'adjudicatari no els podrà fer servir per altres finalitats sense el seu consentiment exprés. En concret la utilització de llibreries i components de software propietat de l'adjudicatari estaran permeses sempre que s'ofereixi documentació i suport de la mateixa manera que en la resta de components. Una vegada finalitzat el projecte, TNC podrà seguir utilitzant les

llibries i components de software en aquest i en tots aquells projectes que consideri necessaris, podent-les distribuir a tercers sense haver d'abonar cap import extra en concepte de llicència o suport.

Així com també el nou web haurà de complir amb la normativa legal i inclourà els avisos legals i normativa d'ús del lloc web i del servei relativa a:

- Nou Reglament General de Protecció de Dades de la Unió Europea (RGPD)
- Emmagatzematge i tractament de la informació de caràcter personal (LOPD)
- Llei de la societat de la informació i de la contractació per via electrònica (LSSI-CE).
- Identificar els magatzems / fitxers amb dades de caràcter personal i el seu nivell de protecció per al seu registre per part del Teatre.
- Identificar les galetes (cookies) utilitzades i la seva finalitat.
- Incloure textos legals i de protecció de dades en els apartats del nou lloc que siguin necessaris.
- Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris

6.12 SEO

Tots els criteris de disseny i estructura han d'estar orientats a aconseguir el millor posicionament i afavorir una major repercussió, difusió i expansió tant en l'àmbit nacional com internacional.

El web haurà de complir una sèrie de requeriments tant en el codi com en les funcionalitats d'administració, que garanteixin optimitzar el posicionament. Es detallen a continuació les característiques principals:

- La pàgina és amigable per a mòbils
- Les dades estructurades són vàlides (capçaleres i paràgrafs)
- Té una etiqueta <meta name = "viewport"> amb amplada o escala inicial
- El document té un element <title>
- El document té una descripció meta
- La pàgina té codi d'estat HTTP d'èxit
- Els enllaços tenen text descriptiu
- La pàgina no està bloquejada en la indexació (robots.txt)
- El document té un hreflang vàlid. El document utilitza mides llegibles de fonts.
- L'arxiu robots.txt es vàlid.
- El document conté un rel=canonical vàlid.

El lloc web es desenvoluparà de tal forma que hi hagi una URL única per a cada llengua, i no hi hagi una URL genèrica que pugui estar en qualsevol llengua. És a dir, el contingut es veurà sempre sota , etc. I no a una URL que canviï de llengua segons l'usuari.

No s'acceptarà l'ús de flash, frames i iframes, excepte en les funcionalitats prèviament pactades (header AJB, perfil del contractant, etc.). Les URL's seran netes. Per exemple: . No inclouran paràmetres de sessió i fora de casos puntuals (cercador web) no inclouran "?" ni paràmetres. La capçalera HTTP amb els camps estàndard (doctype, content-type, etc.)

6.13 Optimització del rendiment (WPO)

El temps de càrrega de les pàgines i optimització del codi per reduir el temps de càrrega. Aquest és un aspecte molt important pel posicionament i pel servei a l'usuari, i més quan un nombre creixent de visites es fan des de dispositius mòbils. El llocs web haurà de complir les següents condicions:

Obtenir una nota mínima de 90/100 al test de Lighthouse de Google i de 85/100 a la versió mòbil. I no tenir cap tasca d'alta prioritat pendent al test de Google. Obtenir un time to first byte inferior a 0,3" en el 80% de les proves. Aquestes puntuacions mínimes s'hauran d'obtenir tant a la portada com a les diferents plantilles internes, i cal optimitzar les imatges comunes al web (elements gràfics, peus de pàgina, etc.).

Cal especificar quin és el procediment de treball amb què s'aconseguirà aquest objectiu.

6.14 Gestió de Cookies

El web haurà d'incloure una finestra o pop-up que informará sobre l'ús de cookies que realitzi el nou lloc web. Aquest popup haurà de situar-se en un lloc visible del web però que no obstaculitzi la navegació, especialment des de dispositius mòbils. El pop-up ha d'incloure:

- Text breu introduint l'ús de cookies i la dinàmica d'acceptació del seu ús o el rebuig. Enllaç a una pàgina on s'inclourà detallada la política d'ús de cookies. Un botó per acceptar l'ús de cookies que farà que el pop-up desaparegui per aquell usuari. Si l'usuari continua navegant fent clic sobre algun enllaç de la pàgina, el pop-up desapareixerà per a l'usuari.

6.15 Analítica web

Principalment es treballarà amb un codi de Google Analytics. De Google Analytics es farà una implementació avançada, incloent els codis de seguiment d'esdeveniments i seguiments de pàgines virtuals que s'han d'incloure per programació. També es treballarà amb Google Tag Manager () per implementar els codis principals de seguiment i remarketing. També caldrà afegir el codi o arxiu de validació de Google Webmasters i Bing Webmaster Tools.

A més, el web farà servir dins de Google Tag Manager, diferents codis de remarketing i codis de seguiment d'una eina d'analítica de pàgina, que es farà servir de forma intermitent.

Per facilitar l'anàlisi de les estadístiques, les URLs del web hauran d'estar estructurades

d'una forma lògica i simple que també afavoreixi el posicionament (veure secció següent). Com per exemple . Això facilitarà l'anàlisi de l'ús del web per seccions i continguts, i la seva millora.

Els paràmetres que es passaran en el seguiment d'esdeveniments s'hauran d'extreure dels camps de cada pàgina. És a dir, que aquests codis s'implementaran automàticament sense necessitat d'intervenció manual: es faran servir variables com el nom del fitxer, del banner, del vídeo, etc. Durant el desenvolupament del projecte es donaran instruccions més detallades per tal de dotar el nou web de mecanismes per al monitoratge del "viatge de l'usuari" en les diferents fases de relació amb el Teatre.

6.16 Software Cache

S'ha d'analitzar i configurar un sistema extern de cache extern per optimitzar i millorar l'experiència de l'usuari al navegar per la nova web, donat que és un requeriment imprescindible per la nova web que el temps de càrrega de la pàgina no pot superar els 3 segons.

Per aquest motiu, la nova web haurà de tenir un sistema o software de cache (a mode d'exemple, Varnish, Memcache o un altre) per resoldre el requeriment imprescindible indicat anteriorment: L'adjudicatari haurà de recomanar quina es la millor solució i facilitar les característiques tècniques necessàries per realitzar la instal·lació i configuració conjuntament en els diferents entorns.

6.17 Entorns de treball

Per la nova web caldrà configurar 3 tipus d'entorns (environments):

- Entorn local (de desenvolupament).
- Entorn de pre-producció o proves: El servidor de pre-producció haurà de tenir una infraestructura similar a la de producció i per aquest motiu, la seva configuració tant a nivell de hardware com de software ha de ser la mateixa.
- Entorn de producció.

6.18 Altres consideracions

Els documents i informacions sensibles que incloguin (DNIs, etc), no s'han d'indexar a Google (anuncis i resolucions d'ofertes de treball, etc.).

ANNEX 1

Es presenta en annex una idea general de l'organització de continguts (arbre web), però es demanarà a l'adjudicatari treballar conjuntament amb l'equip del TNC l'arbre definitiu.

1 Home

La home haurà de ser flexible i adaptable a les necessites comunicatives del teatre, això volem dir que en funció del moment de la temporada la distribució i jerarquització dels continguts de la home s'ha de poder canviar.

Blocs de contingut

- Mòdul intercanviables i amb una gran flexibilitat de distribució i d'ordre dins de la home:
 - Espectacles
 - Notícies (el TNC de gira, nou podcast, llibre, trobada instagram, comencen els assajos de...)
 - Activitats: col·loquis, visites, etc
 - Altres temes (xecs regals, abonaments, campanya de Nadal, promocions puntuals, etc.)

2 Header de la web

El headear de la nova web del teatre ha de constar de :

- Logo TNC
- Cercador (veure punt 3.13)
- Selecció idioma
- Espai personal (veure punt 3.14)
- Accés a xarxes socials del teatre (també podria anar al footer)

3 Menú principal

El menú principal de la nova web del Teatre constarà de les següents parts

- Espectacles
- Aprendre i descobrir
- Compra
- El TNC

3 Espectacles

A la fitxa de cada espectacle hi haurà d'haver tota la informació dels espectacles de la temporada en curs, com també els enllaços que facin referència a l'espectacle que es trobin allotjats a l'apartat Aprendre i descobrir, aquests enllaços hauran d'anar per exemple a podcast si l'espectacle en té, programes de sales, col·loquis, i qualsevol altre contingut relacionat.

4 Espai d'aprendre i descobrir

Aquest ha de ser l'espai a la nova web des d'on poder oferir una mirada al potencial de coneixement i de recerca del Teatre. Aquest espai ha de posar a l'abast de l'usuari les possibilitats d'accedir a documentació enriquida al voltant de la producció teatral i ha d'incloure:

- Col·loquis
- Podcast
- Programes de sala / PGT/ peces editorials
- Visites tàctils prefunció a l'escenari
- Funcions subtitulades en anglès
- Llibres / Clubs de lectura Llegir el teatre
- Conferències, presentacions de llibre, exposicions, continguts en formats diversos
- Jo també vaig al TNC
- Descobrim el TNC
- Espectacles per a famílies
- Visites guiades
- Arxiu digital per a professionals de les arts escèniques i docents
- Gires
- Servei educatiu i social: aquest apartat a banda d'haver-hi contingut propi del servei educatiu haurà d'enllaçar amb una altre web on hi ha a la venda tot els productes del servei educatiu

Cercador amb les 25 temporades anteriors del TNC.

5 Compra

Integrar una pàgina de venda d'entrades dins l'estructura de navegació de la nova web del TNC:

- Facilitar l'enllaç a la venda d'entrades des de les fitxes d'espectacle.
- Facilitar l'enllaç a altres productes de venda que no siguin les entrades, com abonaments, packs joves, entrades per a grups, jo també vaig al TNC, descobrim el TNC en família, Grups, Xecs regal, llibres, etc.
- Oferir la possibilitat de comprar entrades allà a on es publicitin les activitats i també des de l'apartat d'agenda
- Incloure una secció de FAQs per la compra online (ex: devolucions en cas de retard, etc.)

- Fer referència a missatges clau de cara al visitant com ara com comprar entrades per a persones amb mobilitat reduïda i altra diversitat funcional.
- Enllaçar, des d'aquesta pàgina, amb la plataforma de venda d'entrades del Teatre

6 EL TNC

Aquest apartat ha de recollir la següent informació relacionada amb el teatre:

- Informació pràctica:
 - Com arribar al TNC i a les 3 sales i altres espais.
 - El barri
 - La barra del TNC
 - Accessibilitats
- El TNC:
 - Missió, visió i objectius + breu història (amb link a wikipedia)
 - 25 temporades anteriors, tota la història del TNC: llistat amb tots els espectacles agrupats per temporades i ordenats per ordre cronològic. Cercador: quan es clica a cada espectacle surt la fitxa d'obra amb tota la informació general + apartat premsa (amb material de premsa: dossier, fotos, vídeos). Aquest cercador és el mateix que consta a l'espai "Aprendre i descobrir", cal decidir la seva ubicació definitiva.
 - Equip del TNC
 - Edifici i espais
 - Projecte artístic
 - Treballa al TNC
 - Canal ètic
 - Sostenibilitat
- Premsa:
 - Espectacles temporada actual
 - Altres temes institucionals temporada actual
 - Material corporatiu
 - Contacte premsa
- Lloguer d'espais:
 - Espais
 - Contacte
- Patrocinadors i col·laboradors:
 - Informació
 - Patrocinadors i col·laboradors
 - Contacte
- Transparència:
 - Presentació del portal de transparència
 - Introducció a la Llei 19/2014
 - Organització
 - Presentació de l'entitat
 - Directius
 - Empleats públics
 - Ètica
 - Bona administració

- Economia i finances
- Pressupostos
- Comptes anuals i informe de fiscalització
- Patrimoni
- Subvencions i ajuts
- Contractació, convenis i encàrrecs de gestió
 - Contractació
 - Activitat contractual
- Línies d'actuació
 - Plans i programes d'actuació
 - Avaluació de l'acció pública
 - Informació estadística
 - Memòries d'activitats
 - Publicitat institucional
- Procediments i actuacions jurídiques
 - Normativa
 - Règim d'intervenció administrativa
 - Revisió d'actes administratius
 - Resolucions administratives i judicials amb rellevància pública
 - Resolucions judicials en matèria de transparència
 - Dictàmens
 - Respostes a consultes que tinguin incidència general
 - Avaluacions de l'aplicació de les normes
- Dret d'accés a la informació pública
 - Sol·licitud d'informació pública
 - Comissió de garantia del dret d'accés a la informació pública

7 Footer

El footer de la web ha de constar de les següents parts

- Vull rebre informació (també podria anar al Header)
- Contacte
- Adreça
- Enllaços legals (cookies, avís legal, mapa web,...)