

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL WEB DEL GRAN TEATRE DEL LICEU

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Context

La Fundació del Gran Teatre del Liceu compta amb la pàgina web principal on hi ha la informació de tota la institució així com de la programació artística i l'accés a compra de tota l'oferta d'esdeveniments i serveis. La gestió del contingut va a càrrec de l'equip de Comunicació i es licita el servei de manteniment tècnic com a suport.

El servei que aquí es licita es centra en el suport de totes les eines i funcionalitats que estan directament vinculades únicament amb el web principal, ja que el Liceu compta amb altres webs (tiquetera externa, plataforma de vídeos, arxiu històric, web del concurs Tenor Viñas i botiga) que es gestionen de manera independent i des d'altres departaments de la institució.

Per part de la Fundació, la gestió i coordinació del servei es fa únicament amb les persones designades dins del departament de Comunicació.

2. Objecte del contracte o necessitat que s'ha de cobrir

Aquest plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del servei ordinari de manteniment tant de la programació com del SEO de la pàgina web de la Fundació del Gran Teatre del Liceu (www.liceubarcelona.cat), així com l'execució d'un seguit de projectes amb funcionalitats específiques que se'n generin al llarg de l'execució del contracte a decisió del Liceu.

A banda de les tasques incloses dins del manteniment tècnic ordinari, el present contracte contempla la possibilitat d'executar projectes específics que, per la seva naturalesa i complexitat, no poden ser inclosos dins del servei de manteniment habitual.

S'entendrà com a "projecte" qualsevol actuació puntual que respongui a noves necessitats de comunicació, contingut o disseny, amb una finalitat concreta i un abast funcional o temporal delimitat. Això inclou, entre d'altres:

- La creació de landings específiques o promocionals.
- El desenvolupament de seccions o apartats vinculats a esdeveniments concrets.
- La revisió i reestructuració de blocs de contingut existents.
- Qualsevol altre desenvolupament que, per volum o complexitat, no sigui viable d'assumir com a part del manteniment ordinari.

Necessitat/s a satisfer: L'objecte del contracte és el servei de manteniment de la pàgina web del Liceu. Dins de l'equip de Comunicació del Gran Teatre del Liceu es gestiona el dia a dia de les necessitats de manteniment de contingut de la pàgina web del Gran Teatre del Liceu (Drupal 10) i és necessari un suport tècnic extern a fi de resoldre incidències, actualitzacions del gestor, garantir-ne la seguretat i el bon funcionament de cadascuna de les funcionalitats del web així com de totes les eines i serveis que s'interrelacionen (eines d'anàlisi de trànsit, gestor de cookies, cercador web, eines vinculades amb SEO... etc)

Amb la realització de l'objecte contractual esmentat, l'òrgan de contractació pretén cobrir les necessitats i/o funcionalitats següents:

- Manteniment tècnic ordinari pàgina web del Liceu
- Manteniment tècnic del SEO de la pàgina web del Liceu (compta amb auditoria realitzada la temporada 2024/25)
- Gestió renovació certificat IRA accessibilitat web
- Projectes no inclosos en el manteniment ordinari

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

- Manteniment tècnic ordinari pàgina web del Liceu:

a) Servei de Disseny

- Dins de les tasques de manteniment, millores de disseny (UX i UI) del lloc web institucional del Liceu segons alguns elements quedin desfasats o inoperatius.
- Garantir una correcta adaptació responsive d'aquestes millores, tant en suport escriptori com en mòbil i tauleta, adaptant el disseny per a cada suport.
- Garantir que el disseny respon a les indicacions necessàries d'accessibilitat establertes per la Unió Europea i recollides en les auditories periòdiques del certificat IRA.

L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta a les necessitats evolutives de disseny que es plantegin durant el període de vigència del contracte, seguint els mateixos criteris definits en aquest punt.

b) Servei de programació i manteniment web

- Programació de front i backend HTML garantint el màxim l'estandardització del codi i prioritant l'escalabilitat del lloc web a través de mòduls.
- Pujada al servidor.
- Detecció i bloqueig de possible atacs de seguretat.
- Garantir el correcte compliment del que indiqui l'autoritat espanyola de protecció de dades pel que fa al sistema de rebuig o acceptació de cookies per part de l'usuari.
- Creació i adaptació de formularis.
- Millores i manteniment de la base de dades, garantint el compliment de la legislació vigent de protecció de dades.

- Garantir la correcta visualització en tots els dispositius i plataformes.

c) Manteniment tècnic del SEO de la pàgina web del Liceu

- Monitorització continuada del posicionament
- Revisió de les dades analítiques
- Definir estratègies segons els resultats
- Optimitzacions de SEO on-page,
- Garantir una experiència òptima per als usuaris.
- Gestió SEO local a través de Google Business
- Informes periòdics amb resultats i recomanacions de millores
- Vetllar pel compliment i la resolució d'errors dels aspectes indicats en l'auditoria SEO realitzada la temporada 2024/25.
- Mantenir de manera continuada l'optimització Generative Engine Optimization, a fi de trobar la màxima visibilitat dels continguts del web del Liceu a plataformes impulsades per IA.

d) Suport tècnic

- Resolució d'incidències.
- Gestió a través de l'usuari del Liceu de l'eina externa CookieBot, a fi de garantir el correcte compliment de la política de cookies del web.
- Gestió del servei Custom Search (API de Google) habilitat al web del Liceu
- Gestió a través de l'usuari del Liceu, de l'eina Google TagManager, a fi de garantir la correcta configuració de Google Analytics. Es compta amb el suport dels departaments d'IT i Comunicació.
- Suport i solució de consultes relacionades amb la configuració de Google Analytics.
- Suport i solució de consultes relacionades amb la configuració de Looker Studio.
- Garantir la logística efectiva per al correcte compliment i execució de les tasques segons planificació establerta (inclou coordinació amb proveïdor del servidor, equip IT del Liceu, proveïdor tiquetera... etc)
- Realització d'auditories periòdiques anuals de l'estat del web.
- Lliurar cada inici temporada una còpia completa de tota la web amb tots els fitxers que en formen part, respectant la mateixa estructura de directoris que té el web, és a dir: HTML, CSS, JavaScript, imatges, etc.
- Realitzar còpia de seguretat de les dades i aplicacions gestionades i mantingudes dins d'aquest projecte i mantenir aquesta còpia actualitzada en tot moment

e) Altres:

- Suport en la preparació i publicació dels continguts dels títols de la nova temporada.
- Servei multidisciplinari de professional (disseny, desenvolupament, arquitectura web... etc)
- Reportar mensualment les hores dedicades indicant la naturalesa del projecte i/o la tasca realitzada durant el període de vigència del contracte.
- L'empresa adjudicatària assistirà a reunions a convenir i sense cost addicional per tal de fer seguiment del servei, controlar les tasques planificades i, si s'escau, dur a terme sessions de formació vinculades a noves funcionalitats que sorgeixin o nous sistemes/procediments de gestió de contingut al llarg de la vigència del contracte.

- Gestió renovació certificat IRA accessibilitat web

Al 2025 la Fundació del Gran Teatre del Liceu obté el certificat IRA d'accessibilitat web segons compliment de la normativa de la Unió Europea. Es tracta d'un certificat que cal renovar anualment per a cadascuna de les pàgines webs que la Fundació tingui al seu haver.

Actualment aquestes webs son quatre (4).

L'empresa licitant s'encarregarà de gestionar la renovació d'aquest certificat per a cadascuna de les webs, efectuant només les modificacions requerides pel que fa al web principal (www.liceubarcelona.cat). Les modificacions a dur a terme a la resta de webs aniran al càrrec dels equips responsables dels respectius manteniments.

- Projectes no inclosos en el manteniment ordinari

A banda de les tasques incloses dins del manteniment tècnic ordinari, el present contracte contempla la possibilitat d'executar projectes específics que, per la seva naturalesa i complexitat, no poden ser inclosos dins del servei de manteniment habitual.

S'entendrà com a "projecte" qualsevol actuació puntual que respongui a noves necessitats de comunicació, contingut o disseny, amb una finalitat concreta i un abast funcional o temporal delimitat. Això inclou, entre d'altres:

- La creació de landings específiques o promocionals.
- El desenvolupament de seccions o apartats vinculats a esdeveniments concrets.
- La revisió i reestructuració de blocs de contingut existents.
- Qualsevol altre desenvolupament que, per volum o complexitat, no sigui viable d'assumir com a part del manteniment ordinari.

L'execució d'aquests projectes recaurà sempre en l'empresa adjudicatària del contracte, que serà responsable tant del disseny com de la implementació tècnica. A aquests efectes, per a cada projecte, el Liceu sol·licitarà un pressupost específic amb un control d'hores estimades, detallat per fases o tasques, sobre la base dels preus/hora establerts en l'oferta presentada.

El termini de presentació del pressupost serà de set (7) dies laborables des de la sol·licitud formal del projecte. La seva acceptació estarà subjecta a la validació prèvia per part del Liceu.

Tots els projectes hauran de ser executats en coordinació amb el personal tècnic i de comunicació designat pel Liceu, i s'haurà de garantir la seva traçabilitat, qualitat tècnica i alineació amb la identitat digital institucional.

4. Finalitats i objectius que s'han d'assolir

Les finalitats i objectius que s'han d'assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

Manteniment tècnic ordinari de la pàgina web del Gran Teatre del Liceu:

- Assegurar el correcte funcionament, seguretat i actualització constant del web.
- Resolució d'incidències i actualització del gestor de continguts Drupal 10 i posteriors.

- Adaptació del disseny responsive per garantir una experiència òptima en diferents dispositius.
- Protecció davant d'amenaques de seguretat i millora de les funcionalitats existents.
- Suport tècnic per a eines interconnectades com el gestor de cookies (CookieBot), les eines d'anàlisi de trànsit (Analytics, Clarity...) i el cercador intern (Google Custom Search / Google Programmable Search Engine)
- Actualitzacions del Drupal de manera que el sistema sempre estigui a la darrera versió estable. Aquestes actualitzacions sempre es planificaran amb l'equip del Liceu. Les actualitzacions de seguretat sempre s'aplicaran amb la major brevetat possible. Si per dur a terme l'actualització es previés un volum d'hores superior a les 10h, des de la Fundació del Gran Teatre del Liceu es considerarà com un projecte especial dins d'aquest mateix contracte.

Manteniment SEO:

- Monitorització constant del posicionament i revisió periòdica de les dades analítiques.
- Implementació d'optimitzacions SEO on-page, revisió d'enllaços i aplicació de millores segons els resultats obtinguts.
- Desenvolupament d'estratègies de SEO local per reforçar la visibilitat del web.
- Generació d'informes detallats amb recomanacions per a millores contínues.

Gestió de certificats i projectes especials:

- Renovació anual del certificat IRA d'accessibilitat web per garantir el compliment de la normativa europea. Aconseguir mínim 8,5 (AA)
- Execució de projectes especials fora del manteniment ordinari segons les necessitats específiques del Liceu, incloent landings promocionals, apartats especials dins del web i revisions integrals de seccions.

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i/o el rendiment o exigències funcionals de la prestació

L'empresa contractista ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

5.1. Descripció de mitjans personals.

1 Cap de projecte: Serà el/la responsable de que totes les tasques descrites en el servei contractat es duguin a terme de forma correcta i satisfactòria amb una dedicació estimada de 140 hores per projectes pels dos anys de contracte.

Requeriments: titulació superior de grau universitari en informàtica o equivalent i experiència contrastada de mínim 6 anys en l'exercici de responsable i coordinador d'equips de creació, gestió i manteniment de pàgines web..

- **1 Desenvolupador/a Sènior:** Dedicació estimada de 850 hores projectes pels dos anys.

Requeriments: titulació superior de grau universitari en informàtica o equivalent i experiència contrastada de mínim 3 anys en l'exercici de desenvolupador ("full track developer") Drupal.

- **1 Dissenyador/a gràfic:** dedicació estimada de 57 hores manteniment pels dos anys.

Requeriments: titulació de grau universitari en disseny i/art, i experiència contrastada de mínim 5 anys en l'exercici de les funcions relacionades amb el servei de disseny de pàgines web.

- **1 Digital Project Manager:** Dedicació estimada de 135 hores manteniment pels dos anys.

Requeriments: titulació superior de grau universitari en màrqueting digital, comunicació, informàtica, estadística o equivalents. Formació complementària en SEO, SEM i eines d'anàlítica web (Google Analytics, Google Tag Manager, etc.), i experiència contrastada de mínim 3 anys en l'execució d'estratègies de SEO, SEM, i anàlisi de dades.

L'empresa adjudicatària designarà un/a interlocutor/a estable amb qui es tractaran tots els temes operatius del servei: consultes, encàrrecs, petició d'informes... etc. Aquesta persona pot estar o no inclosa dins de les posicions esmentades anteriorment.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació ha de designar una persona que assumeixi el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable de la gestió de l'execució del contracte, que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, i tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

7. Facturació i forma de pagament

L'import del servei executat s'acreditarà de conformitat amb el plec de prescripcions tècniques, per mitjà dels documents que acreditin la realització total o parcial, si s'escau, del contracte.

L'adjudicatari emetrà una factura mensual per a cada un dels següents serveis:

- o Per l'import fixe ofertat del servei de manteniment del web
- o Per l'import dels serveis de nous projectes i desenvolupaments que s'hagin realitzat a raó dels preus unitaris hora/servei ofertats i amb indicació del servei i nombre d'hores realitzades.

Les factures s'emetraran prèvia validació del servei a plena satisfacció de FGTL.



A les factures es farà constar el número de comanda que FGTL facilitarà, la data, preus unitaris si escau, i el concepte del servei realitzat. Per tal que les factures es considerin correctament elaborades i, per tant, puguin ser acceptades com a vàlides per FGTL l'adjudicatari haurà d'incorporar a la factura l'acta de validació del Departament de comunicació de FGTL.

Joana Lladó

Cap de Comunicació en funcions del Gran Teatre del Liceu