



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, ALOJAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE UN NUEVO WEBSITE ZINEUSKADI.

0. ANTECEDENTES

ZINEUSKADI es una asociación sin ánimo de lucro que cuenta como socios fundadores con el Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco y las tres asociaciones de productores de Euskadi: EPE-IBAIA y APIKA. Desde el 2014 también cuenta con Euskal Irrati Telebista (EITB), Festival de San Sebastián, Fundación Fimoteca Vasca y EZAE como socios.

La misión de Zineuskadi consiste en el impulso estratégico al sector audiovisual vasco y, por ende, el apoyo a las empresas y profesionales que lo constituyen con el fin de facilitar su desarrollo y expansión en el ámbito nacional, europeo e internacional.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato lo constituye la contratación de los servicios de diseño, desarrollo y puesta en marcha del nuevo website de la marca Film Basque Country, gestionado por Zineuskadi. La web constará de 3 idiomas (EN, EUS, ES).

- El **diseño, el desarrollo, la programación y el alojamiento** del nuevo website de la marca Film Basque Country.
 - El **mantenimiento correctivo y preventivo** y soporte del website.
 - El desarrollo de un **nuevo diseño gráfico** acorde con la identidad gráfica de la nueva marca de Film Basque Country.
 - La **coordinación** con proveedores externos implicados en el caso de ser necesario.
- La integración con el software de automatización de *mailings* [Klaviyo](#).
- En este sentido, la empresa contratista responderá ante el equipo de Zineuskadi durante todo el periodo del contrato. Además, Zineuskadi cuenta con varios proveedores de sitios web con los que el nuevo website de Film Basque Country deberá comunicarse, en concreto con la web de [basqueaudiovisual.eus](#). Por lo que, si fuera necesario, el adjudicatario del contrato deberá trabajar junto con dichos proveedores.

Quedan excluidos del objeto de este contrato el desarrollo, la gestión y el mantenimiento de los websites externos de Kimuak, Zineuskadi y Basque Audiovisual.

1. ALCANCE DEL PROYECTO

1.0. Contexto

El website es la herramienta principal de la estrategia de comunicación digital de Zineuskadi en relación a la marca Film Basque Country. Por ello, el nuevo website deberá recoger todas las necesidades que se plantean en el presente pliego. Para el nuevo website, las localizaciones y el acceso a la información desde un área privada personalizada para cada usuario es el eje principal de Film Basque Country. Debe de tener un acceso a los contenidos de manera sencilla, intuitiva y accesible. La nueva website contará con estar url fbc.basqueaudiovisual.eus. y se accederá a través de un botón en la web de www.basqueaudiovisual.eus

Para alcanzar los objetivos mencionados, el proyecto presentado tendrá en cuenta los siguientes aspectos generales:

1.1. Especificaciones funcionales

1.1.1. Secciones web / arquitectura de contenidos:

| Home

Funcionalidades principales de la **Home**:

- *Slider* principal con un carrusel de fotos o video. En el *slide* se podrán incluir textos así como diferentes botones que dirijan al usuario a los distintos apartados de la web.
- Un *banner* con un destacado de localizaciones que llevará a la página de localizaciones.
- Un video incrustado
- Opción de darse de alta en la *newsletter*. Desde la oficina de Zineuskadi se utiliza como herramienta de marketing automatizado Klaviyo y será un requerimiento indispensable hacer un planteamiento con esta misma herramienta, ya que desde ella se programarán todos los mailings, formularios y campañas de mailing automatizado. Será el mismo módulo de suscripción de la newsletter que tiene basqueaudiovisual.eus. Módulo que deberá gestionarse/integrarse desde Klaviyo.
- *Footer o pie de página*

| Why Basque

Se trata de una sección donde los usuarios van a recibir mensajes concisos sobre las diferentes razones que hacen de venir a rodar a Euskadi una opción muy atractiva. Cada una de estas razones puede dirigir a un apartado específico de la web (linc o enlazado interno).

Esta área también contará con un *slide* principal donde se destacará una imagen con un texto.

También habrá un espacio para enlaces de interés que puedan resultar de utilidad y esenciales para el usuario. Estos enlaces, en su gran mayoría, dirigirán a páginas externas.

| Incentives & Grants

Esta página recoge toda la información relativa a incentivos fiscales y diferentes ayudas económicas que existen en Euskadi. La información se deberá mostrar o bien en formato texto o bien en imagen.

También contará con un *slide* principal que muestre una imagen y un mensaje principal relacionado con la temática de la página en cuestión.

| Plan Your Production

Esta página recoge el catálogo de localizaciones existentes en Euskadi. Se trata de una página que irá creciendo en contenidos a futuro. Un espacio que irá creciendo a medida que vayamos sumando contenido con nuevas localizaciones. Por lo tanto, se trata del apartado que más actualizaciones va a tener dentro de la web.

Este apartado contará con un acceso a un buscador y a un filtro de localizaciones. El usuario podrá elegir realizar la búsqueda bien a través del buscador general o a través del filtro de localizaciones que desarrollaremos por categorías.

El resultado de la búsqueda mostrará una o varias imágenes con su título específico. Si el/la usuario de la web pincha una de las imágenes, podrá verla en un tamaño más grande.

El usuario podrá solicitar información sobre las localizaciones más allá de su nombre, bajo solicitud de registro. Deberá rellenar un formulario de registro con distintos campos a cumplimentar que recibiremos para su aprobación.

Cuando exista una solicitud de acceso mediante registro a través del formulario, esta llegará al correo facilitado por Zineuskadi. Será el equipo de Zineuskadi quien acepte o no esa solicitud. Una vez aceptada la solicitud, el usuario recibirá un correo electrónico de aceptación de su solicitud y podrá acceder a su área privada con los datos de acceso facilitados.

El acceso a las localizaciones será limitado en tiempo y cantidad de localizaciones.

La gestión de las peticiones, junto con su duración, y la comunicación se harán desde el propio correo; no estarán, por ahora, automatizadas.

También se podrá solicitar la inclusión de una localización que sea propiedad privada en el sitio web enviando un correo electrónico a nuestra atención y que será público en nuestra web para este cometido.

Dentro de esta misma página, 'Plan Your Production', el usuario también podrá consultar un directorio de productoras vascas (esta información deberá de cogerse del apartado actual de la web <https://www.basqueaudiovisual.eus/en/producers>).

También se podrá visualizar un directorio de empresas de servicios. El usuario podrá filtrar los servicios por tipología de servicio y/o realizar una búsqueda genérica introduciendo el nombre de la empresa en el buscador.



Las empresas de servicio que desean formar parte de este directorio, deberán darse de alta a través del área privada de la web. En este caso, también será el equipo de Zineuskadi quien valide la información proporcionada por la empresa para que sea pública en el directorio de nuestra web.

| Área privada

El área privada debe constar de:

- Sistema de acceso seguro mediante *login* con usuario y contraseña + recaptcha
- El usuario puede modificar su contraseña y recuperarla en caso de haberla olvidado, a través de un email secundario u otra propuesta segura que se proponga.
- Una vez el usuario haya sido dado de alta dentro del área privada, podrá visualizar las localizaciones a las que se le haya dado acceso desde Zineuskadi y que tenga activas en ese momento.

- La ficha de las localizaciones dentro del área privada constará de un carrusel de fotos, un texto que recoja información de interés y un mapa con su ubicación exacta.

El super admin de la web contará con las siguientes opciones:

- Modificar y recuperar contraseñas
- Validar o rechazar el registro de usuario

En relación a las localizaciones el super admin podrá:

- Crear y modificar solicitud de información de localizaciones
- Eliminar el acceso a algunas o todas las localizaciones que previamente se le hayan dado a un usuario
- El super admin podrá añadir o quitar localizaciones
- El super admin podrá filtrar las localizaciones con los mismos filtros y la misma página de buscador que va a haber en el área privada/web
- El super admin podrá buscar usuarios a través de un buscador para facilitar la gestión

1.1.2. BBDD de usuarios y la integración de la web en el SSO

Klaviyo

Comenzaremos por describir la plataforma que utilizaremos para nuestro email marketing: Klaviyo.

Klaviyo es una plataforma avanzada de marketing por correo electrónico y automatización que ayuda a las empresas a crear y gestionar campañas personalizadas basadas en el comportamiento del cliente y los datos recopilados. Diseñada para mejorar la comunicación y las relaciones con los clientes, Klaviyo permite a las

organizaciones enviar correos electrónicos altamente segmentados, realizar análisis detallados y optimizar las estrategias de marketing mediante el uso de datos en tiempo real.

Para integrar Klaviyo deberemos considerar los siguientes aspectos técnicos:

1. Herramientas para Integración de Datos:

- **API de Klaviyo:** Utilizar la API de Klaviyo para sincronizar datos del sistema interno con Klaviyo, lo que permitirá actualizar automáticamente la información de los contactos y sus comportamientos.
- **Integraciones Personalizadas:** En caso de que el sistema interno no tenga integraciones directas, desarrollar conectores personalizados para importar/exportar datos.

Estos puntos nos serán de utilidad para poder incluir los datos de nuevos usuarios que se registran en cualquiera de los formularios que tenemos en la web, en la lista de contactos de Klaviyo. Una vez que estén ahí, desde Klaviyo se gestionará cómo realizar su segmentación para las compañías que realicemos, entre ellas, el envío de la Newsletter de Basque Audiovisual.

2. Gestión de Contactos:

- **Sincronización de Bases de Datos:** Asegurar la sincronización continua de la base de datos de usuarios/registros en formularios web con la lista de usuarios única de Klaviyo, incluyendo nuevas altas, bajas y modificaciones.
- **Segmentación y Etiquetado:** Implementar una estrategia de segmentación y etiquetado de contactos para facilitar la personalización de campañas. Una vez los usuarios estén en la lista única, desde Klaviyo se programará una serie de segmentos que se irán alimentando desde esta lista única mediante variables específicas.

3. Automatización de Flujos de Trabajo:

- **Configuración de Eventos y Disparadores:** Definir y configurar eventos y disparadores dentro de Klaviyo para automatizar los flujos de trabajo basados en acciones específicas de los usuarios en el sitio web o el sistema interno.

4. Seguridad y Cumplimiento:

- **Protección de Datos:** Implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger la información de los clientes durante la transferencia y almacenamiento en Klaviyo.
- **Cumplimiento Normativo:** Asegurar que la integración y el uso de datos cumplan con las regulaciones locales e internacionales sobre protección de datos, como el GDPR.

5. Interfaz de Usuario y Experiencia:

- **Compatibilidad y Diseño Responsive:** Asegurar que los elementos de Klaviyo integrados en el sitio web a realizar y en referencia a este pliego sean compatibles con el diseño y ofrezcan una experiencia de usuario coherente y optimizada para dispositivos móviles.

1.2. Especificaciones técnicas

1.2.1 Experiencia de usuario

- Utilización de tecnologías estándar como HTML5 y CSS3.
- Soporte para protocolos habituales de navegación.
- Diseño *responsive*.
- Accesibilidad para colectivos con discapacidad cumpliendo con las normas (WAI, W3C, UNE).
- Capacidad multi-idioma.
- Visualización óptima y correcta en cualquier navegador (IE, Chrome, Firefox, Safari).
- Navegación clara, sencilla e intuitiva para usuarios sin conocimientos previos.
- URLs amigables y sencillas de reproducir y recordar.
- Uso de etiquetas y metatags que faciliten la accesibilidad.
- Buenas prácticas de optimización SEO en toda la web, tanto en contenido de texto, imágenes, videos como en enlaces URL.
- Buscador propio integrado en la web.

1.2.2. Dominio

La nueva web deberá estar alojada en el subdominio fbc.basqueaudiovisual.eus

1.2.3. CMS / Gestor de contenido

El website deberá tener un Sistema de Gestión de contenidos que permita, mediante un sistema ágil y claro, realizar una gestión rápida y sencilla del apartado de localizaciones y la gestión de usuarios.

En este sistema, a través de un *login* de administración de la web, se ofrecerá un *Dashboard* personalizado a cada tipo de usuario.

El gestor de contenidos debe de cumplir con los siguientes criterios:

- Nivel alto de seguridad
- Agilidad
- Crear distintos perfiles de usuario: super admin, localizador, empresa de servicio
- Conectividad: la web de film basque country deberá de conectar con la plataforma de basque audiovisual para que la base de datos de las productoras que hayan decidido aparecer en film

basque country aparezcan ahí. Además, también deberá soportar el sistema de marketing automatizado Klaviyo.

1.2.4. Formularios

Los formularios visibles y que estén integrado dentro de la web, deberán de estar creados y preparados en la propia plataforma de Klaviyo.

1.2.5. Newsletter

Deberá facilitarse la inscripción a la *newsletter* de Basque. Audiovisual. a través de formulario de inscripción. Cada nueva suscripción se registrará en la lista única de Klaviyo.

1.2.6. Cumplimiento normativo

El sistema deberá estar adaptado a las obligaciones legales nacionales y de la Unión Europea en materia de privacidad y comercio electrónico (incluidas, entre otras, aquellas referentes al uso de archivos cookies y tecnologías similares), incorporando cuantas funcionalidades y sistemas técnicos resulten necesarios para garantizar su adecuado cumplimiento.

1.2.7. Idiomas

El *website* se presentará en euskera, castellano e inglés.

1.2.8. Usabilidad

Se deberán cumplir los principios básicos de usabilidad.

1.2.9. Diseño visual

El diseño visual deberá estar alineado con la identidad de Film Basque Country.

1.2.10. Optimización SEO

Deberán ofrecerse herramientas apropiadas para posibilitar el SEO de los contenidos, y garantizar la optimización *on-page*, ofreciendo las siguientes características, entre otras:

- La estructuración de la plantilla html debe ser acorde a las necesidades de los principales buscadores: Google, Bing, Yahoo!, DuckDuckGo, ...
- Configuración de las etiquetas 'Title' en función de las palabras clave.
- Organización de las etiquetas de título "h" en base a las palabras clave.
- SEF Url: estáticos o sin parámetros dinámicos. Recogerán el título y/o palabras clave a posicionar, y serán multilingües.
- Optimización de las imágenes: Adecuación al tamaño de pantalla, y solicitud de escritura ALT.
- Hreflang: expresar la URL de los contenidos traducidos a los buscadores.
- Estructura adecuada del archivo Robots.txt y capacidad para gestionarlo.

- Favicon
- Evitar las URLs duplicadas y fomentar el uso de la etiqueta canonical.

1.2.11. Analítica

El sistema deberá de estar preparado para la inclusión dentro de la plataforma de los códigos de integración necesarios para Google Analytics y de Google Analytics en Klaviyo.

1.2.12. Accesibilidad

El website deberá cumplir con un nivel de accesibilidad “doble A” de acuerdo con la normativa WAI AA (Web Accessibility Initiative).

1.2.13. Seguridad

El sistema debe estar preparado para detectar, analizar, loguear y protegerse contra los principales riesgos en sistemas web.

Además, se debe definir una política de *backup* automáticos de la base de datos y otros ficheros significativos que permitan la independencia y seguridad del hosting.

La plataforma permitirá utilizar protocolos HTTP y HTTPS con cifrado digital propio o de terceros. A su vez, deberá ofrecer una plataforma para la gestión y monitorización para analizar y detectar vulnerabilidades.

2. IMPLANTACIÓN

La empresa licitadora presentará en su propuesta técnica un cronograma de trabajo teniendo en cuenta que Zineuskadi podrá acceder a las revisiones de la web el 9 de diciembre y la web de Film Basque Country deberá estar publicada el 7 de enero. Zineuskadi se reserva la potestad de introducir en el mismo modificaciones que estime convenientes para la correcta implantación del nuevo website.

- Arquitectura: será Zineuskadi quien entregue al ganador de la licitación la arquitectura deseada
- Diseño del site 2 semanas
- Desarrollo y programación 2 meses y 2 semanas
- Revisión 3 semanas
- Publicación 7 de enero

3. SERVICIOS

3.1. Mantenimiento y desarrollos de futuro

El objeto de esta licitación es la creación de un nuevo portal web y, adicionalmente, la prestación de servicios de mantenimiento correctivo y preventivo del mismo durante un período de 1 año.

a) Mantenimiento correctivo

La empresa adjudicataria será responsable de atender y resolver las incidencias que surjan en el portal web, garantizando su correcto funcionamiento. Se prestará especial atención a la resolución de problemas técnicos, errores de software y fallos en la accesibilidad del sitio web. El tiempo de respuesta a las incidencias será acorde a la gravedad de las mismas.

b) Mantenimiento preventivo

La empresa adjudicataria deberá implementar un plan de mantenimiento preventivo para anticiparse a posibles incidencias y garantizar el óptimo funcionamiento. Este plan incluirá tareas como la revisión periódica del código.

c) Desarrollos futuros / evolución del proyecto

La empresa adjudicataria se compromete a ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la aplicación derivadas de nuevas necesidades desde Zineuskadi.

Durante el primer año desde la firma del contrato, los servicios de mantenimiento correctivo y preventivos se considerarán incluidos dentro del precio a tanto alzado ofertado por la empresa adjudicataria para la ejecución del proyecto de creación del entorno web.

3.2. Hosting

Responsabilidades del adjudicatario

El adjudicatario será responsable de proveer y mantener el alojamiento de la página web en un entorno seguro.

El servidor que albergue el sitio web debe estar ubicado físicamente dentro del Espacio Económico Europeo (EEE).

La oferta del licitador deberá incluir una descripción detallada de los mecanismos implementados para garantizar la seguridad y alta disponibilidad del sitio web y los datos almacenados