



## **DOCUMENTO III: Términos de referencia**

**World Tourism Organization (UNWTO) - A Specialized Agency of the United Nations**

C/ Poeta Joan Maragall 42, 28020 Madrid, Spain. Tel: (34) 91 567 81 00 / Fax: (34) 91 571 37 33 – [info@unwto.org](mailto:info@unwto.org) / [unwto.org](http://unwto.org)

*Please recycle*



## Contenido

Proyecto diseño nueva página y nuevo desarrollo web para la Organización Mundial del Turismo (OMT) .....	4
0. Naturaleza y propuesta de la convocatoria de licitación .....	4
□ Lote I – Proyecto diseño nueva página web para la Organización Mundial del Turismo ( OMT) .....	4
□ Lote II – Proyecto para la creación y desarrollo nueva página web para la OMT .....	4
<b>1. Objetivos de Comunicación de la OMT</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Objetivos de la web de la OMT</b> .....	<b>7</b>
I. Características de las tareas a realizar .....	9
II. Requerimientos técnicos .....	9
<b>1. Imagen institucional:</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Accesibilidad:</b> .....	<b>10</b>
<b>3. Compatibilidad en su navegación:</b> .....	<b>10</b>
<b>4. Facilidad de navegación y usabilidad:</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Posicionamiento:</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Soporte web en diferentes idiomas:</b> .....	<b>11</b>
<b>7. Socialización:</b> .....	<b>11</b>
<b>8. Gestor de contenido (CMS):</b> .....	<b>12</b>
<b>9. Integración del CMS con el CRM:</b> .....	<b>12</b>
<b>10. Envío de newsletter:</b> .....	<b>12</b>
<b>11. Seguridad web</b> .....	<b>13</b>
III. Oferta Técnica .....	14
<b>1. SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA</b> .....	<b>14</b>
<b>1.6 Garantía y mantenimiento</b> .....	<b>17</b>
<b>1.7 Hosting</b> .....	<b>18</b>
<b>2. TIEMPO Y PLAN DE IMPLANTACIÓN</b> .....	<b>18</b>



<b>3. PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO.....</b>	<b>18</b>
<b>4. METODOLOGÍA PROPUESTA .....</b>	<b>19</b>
<b>5. PROPUESTAS ADICIONALES POR PARTE DE LA EMPRESA.....</b>	<b>19</b>
<b>6. PLAN DE FORMACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>7. REFERENCIA DE PROYECTOS EQUIVALENTES .....</b>	<b>20</b>
III. Documentación técnica a entregar .....	20
<b>1.5 Propuesta de migración e inclusión de contenidos.....</b>	<b>20</b>
<b>1.6 Propuesta de garantía y mantenimiento .....</b>	<b>20</b>
<b>1.7 Propuesta de Hosting.....</b>	<b>20</b>
V. Requerimientos funcionales .....	21
<b>a. Necesidades funcionales comunes.....</b>	<b>21</b>
<b>b. Necesidades funcionales específicas .....</b>	<b>22</b>
<b>1. Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) .....</b>	<b>22</b>
<b>2. Creación de un newsletter .....</b>	<b>23</b>
<b>3. Integración de TurisTerm en la web .....</b>	<b>24</b>
<b>4. Listado de contactos .....</b>	<b>24</b>
<b>4. Gestor de eventos .....</b>	<b>25</b>
<b>5. Creación de un calendario integrado de eventos en la página web .....</b>	<b>26</b>
<b>6. Página de Recursos Humanos .....</b>	<b>28</b>
VI. Antecedentes y contexto.....	31
<b>1. Acerca de la OMT.....</b>	<b>31</b>
<b>2.1 Página web OMT .....</b>	<b>33</b>
<b>2.1.1 Página principal.....</b>	<b>35</b>
<b>2.1.2 Hosting.....</b>	<b>36</b>
<b>2.1.3 Tipo de contenido y campos .....</b>	<b>36</b>
<b>2.1.4 Estructura y áreas de trabajo .....</b>	<b>36</b>
<b>2.1.5 Analítica .....</b>	<b>37</b>
VII. Documentación a entregar a lo largo del proyecto .....	40

## **Proyecto diseño nueva página y nuevo desarrollo web para la Organización Mundial del Turismo (OMT)**

### 0. Naturaleza y propuesta de la convocatoria de licitación

A través de la siguiente licitación la Organización Mundial del Turismo busca empresas interesadas en licitar (1º) para el diseño de una nueva página web y (2º) para el desarrollo web, estando dividido en los siguientes lotes:

- **Lote I** – Proyecto diseño nueva página web para la Organización Mundial del Turismo (OMT)

La empresas deberán de presentar diseños / maquetas acordes a los nuevos objetivos de la OMT, al presupuesto asignado y a los requerimientos técnicos que se detallan en el Lote I.

- El diseño deberá de ser innovador para la nueva web
- Diseño dinámico y funcional
- Enfoque moderno alineado a las nuevas tendencias
- Diseño basado en los objetivos de comunicación de la OMT
- Diseño adaptable a CMS Drupal 8.

El plazo de entrega de los diseños para su evaluación será en 4 de marzo de 2019.

Tendrán especial valoración aquellas empresas que contemplen la presentación de ofertas del Lote I y Lote II.

- **Lote II** – Proyecto para la creación y desarrollo nueva página web para la OMT

La empresa deberá desarrollar una nueva página web institucional, en términos de arquitectura deberá integrar algunos de los contenidos actuales, en Drupal 8.

Las empresas que liciten deberán de tener en cuenta el presupuesto asignado para el desarrollo web. Ninguna oferta podrá exceder el límite de presupuesto, entendiéndose que cualquier nueva aplicación para el desarrollo de newsletter, events page etc., estará incluida en el precio

La licitación está abierta para cualquier tipo de propuesta no incluida en el lote II y que conlleve el desarrollo ad-hoc de cualquier aplicación.

Por otro lado, se valorarán aquellas empresas que contemplen la presentación de ambas ofertas para el Lote I y Lote II.

Los plazos de entrega del proyecto son:

Implementación diseño web (Lote I ) periodo de 3 semanas de traspaso de la parte de diseño al proveedor de desarrollo técnico.

Desarrollo web (Lote II) . Lanzamiento versión inglés – español a 31 de julio 2019

Conclusión del 100% del proyecto, incluido todos los contenidos en otros idiomas: 31 de agosto 2019.

Una vez firmado el contrato se estima que la ejecución del proyecto durará en torno a 6 meses. En todo caso las fechas límites máximas estarán alineadas a la finalización del proyecto que se estima será finalizado en su totalidad el **31 de agosto 2019**

En el desarrollo del proyecto se deberá buscar minimizar los costes de mantenimiento futuro, basándose en los objetivos del proyecto.

Para todas aquellas empresas interesadas en la licitación, los requisitos técnicos, así como los criterios de evaluación están contemplados en el documento I y III del pliego de condiciones, requisitos que se tendrán que tomar de referencia, para la adjudicación del proyecto.



## Objetivos de Comunicación de la OMT

El objetivo de la Organización Mundial del Turismo (OMT), agencia especializada de las Naciones Unidas, es el de servir de referente mundial de conocimiento y políticas de turismo, además de ser un catalizador de nuevas tendencias, a sus países miembros, miembros afiliados y stakeholders del sector, con el fin de avanzar la contribución del turismo al desarrollo sostenible. (Enlace estatutos de la OMT).

Para conseguir este objetivo, uno de los canales principales y de referencia es el canal online, es por ello que la Organización necesite reforzar su comunicación online presentando de forma atractiva, innovadora, interactiva y eficiente sus mensajes claves, así como de los datos del sector, sus proyectos y actividades. La página web de la OMT [www.unwto.org](http://www.unwto.org), es la principal interface con el mundo exterior, siendo una herramienta fundamental en este cometido.

Los objetivos de comunicación son:

Posicionar el turismo en la Agenda 2030

Situar el turismo como prioridad política

Liderar en la creación de conocimientos y las políticas

Crear más valor para los Miembros y atraer a otros nuevos

Incrementar los recursos y reforzar la capacidad de la OMT mediante alianzas

Las prioridades de la OMT son:

1. Hacer el turismo más inteligente: innovación y transformación digital
2. Incrementar nuestra ventaja competitiva: inversiones y emprendimiento
3. Crear más y mejores puestos de trabajo: educación y empleo
4. Potenciar la resiliencia y facilitar los viajes: viajes seguros y fluidos
5. Proteger nuestro patrimonio: sostenibilidad social, cultural y ambiental

### 1.1 Público objetivo

Países Miembros de la OMT

Miembros Afiliados

Sector del turismo en general (administraciones turísticas, destinos, empresas, asociaciones, NGOs, etc.) Organizaciones internacionales y donantes

Medios

Academia

Público en general

Periodistas

Influencers



Think tanks de turismo

### **Objetivos de la web de la OMT**

Los objetivos web serán debatidos en detalle entre la OMT y la empresa seleccionada para desarrollar el proyecto. No obstante tendrán que estar vinculados con los objetivos de comunicación anteriormente mencionados y con las prioridades.

La nueva página web, debe de servir como:

Plataforma principal de información sobre turismo a nivel mundial.

Plataforma central de la OMT para promoción de los mensajes claves y actividades de la OMT (estudios, datos, eventos, proyectos, etc) e de toda la información relevante sobre turismo.

La plataforma desde la cual la OMT pueda interactuar con sus usuarios a través del blog, redes sociales, etc.

Un punto de información de referencia y toma de decisiones, para periodistas países miembros, universitarios, académicos, analistas del turismo, profesionales del sector del turismo, y todas aquellas personas interesadas en el sector del turismo como motor de cambio.

Plataforma de información de turismo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.

Para alcanzar este objetivo, el proyecto deberá tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

Web responsive para móvil, Tablet y PC.

La web debe constituir una herramienta dinámica, ágil y versátil que permita una consulta eficaz de la información para acercar los mensajes y las actividades de la OMT a sus diferentes públicos objetivos (Países miembros, miembros afiliados, empresas, academia, universitarios, consultores y periodistas, etc.)

La web debe tener una arquitectura y un diseño gráfico ergonómico y atractivo que permita una navegación fácil y asequible y se ajuste a los parámetros de accesibilidad establecidos para las páginas web.

La web deberá ser visualizada en los exploradores más utilizados, así como en diferentes resoluciones de pantalla. Además la información contenida en la web deberá ser accesible por el usuario independientemente de la tecnología o dispositivo que éste emplee (ordenador de mesa, Tablet, Smartphone, etc.).



La web es multilinguaje y debe incluir contenidos en inglés, castellano, francés, ruso y árabe. (Las traducciones serán aportadas por la OMT).

La web debe cumplir los requisitos establecidos para las páginas web, en especial los relativos a accesibilidad, interoperabilidad, usabilidad y seguridad de Naciones Unidas. El diseño de la web debe de ir en línea con la nueva imagen institucional de la OMT aprobada en mayo del 2018.

La web debe tener un buen posicionamiento SEO.

El actual CMS además de generar un coste de mantenimiento alto y limitaciones de soporte técnico y documental por ser de código abierto, no cubre todas las necesidades actuales y otras que se proveen en el futuro, por lo que se busca disponer de un nuevo CMS que cumpla con las funcionalidades y requisitos que han ido surgiendo con el paso del tiempo, y que pueda adaptarse a necesidades futuras. Se busca una herramienta que garantice una buena oferta en el mercado, soporte técnico a bajo coste a través de empresa de servicios, solidez demostrada, así como disponibilidad de documentación, etc.





## **Características de las tareas a realizar**

Las empresas seleccionadas deberán realizar todas las tareas descritas a continuación en conjunto con la OMT:

Creación de una nueva página web basada en objetivos.

Diseño nueva página web y subpáginas

Creación de diseño nuevo de estructura de la información.

Realizar el análisis y la definición de las especificaciones técnicas para la nueva web.

Realizar la planificación, desarrollo, testeo y entrega de la web, incluyendo:

Diseño de la estructura

Diseño nuevo gráfico y creativo.

Migración del contenido necesario desde la actual web de la OMT (en los idiomas existentes) e integración de los contenidos de la webs INSTO y International calendar of events.y Tourism4SDGs

La subida de documentos en la web para mostrarse en el contenido permitirá embeber documentos almacenados en la plataforma OpenText, mostrándose de forma transparente al usuario. No se creará una copia para evitar ambigüedades, sólo existirá el original almacenado en OpenText.

Propuesta e implementación del sistema de gestión de contenido web (CMS), multiplataforma (que permita integrar varios formatos de documentos pdf, Word, etc, así como fotos y videos) y multilingüe (inglés, francés, español, árabe y ruso).

Creación de un área restringida para foros de discusión y gestión de proyectos.

Creación de un Blog ( regiones y noticias de la OMT)

Creación de un gestor de datos con posibilidad de visualizar la información en gráficos y mapas interactivos.

Creación de un Newsletter en el servidor web, compatible con el actual CRM de la OMT (detalles más adelante)

Creación de una aplicación para gestionar las candidaturas de empleo.

Integración del TurisTerm.

Creación de un calendario integrado de gestión y promoción de eventos en la página web.

Creación de un sistema de consulta de términos turísticos.

## **Requerimientos técnicos**

En este apartado se contemplan las necesidades técnicas mínimas que requiere la licitación web

Imagen institucional:

El diseño gráfico de la web deberá ser consensuado entre la empresa externa y el

equipo encargado del diseño de la OMT.

### **Accesibilidad:**

Tendrá que garantizarse que todo el sitio web cumpla con los niveles estándar de accesibilidad de las Naciones Unidas.

### **Compatibilidad en su navegación:**

La web deberá ser compatible en su navegación, visualización y funcionalidades con dispositivos móviles y teléfonos de última generación.

### **Facilidad de navegación y usabilidad:**

El uso del sitio web debe resultar sencillo y cómodo a todos sus usuarios, con facilidad de encontrar información y navegación clara en todo momento. En este sentido, en la concepción y posterior desarrollo de la web se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Menús siempre visibles y barras de navegación para poder desplazarse fácilmente, para que el usuario tenga un acceso fácil y claro.

Presencia en todo momento de vínculos para regresar a la página de inicio.

Un buscador avanzado para la búsqueda de los contenidos y de ficheros publicados (títulos y contenidos)

El contenido de las diferentes páginas web deberá ser práctico y sin exceso de información, permitiendo el uso de imágenes, videos y con navegación fácil.

Otros factores de usabilidad tales como:

Facilidad para encontrar la información

Rapidez de descarga de la página web

Facilidad para subir y bajar la información

Todos aquellos factores que favorecen la usabilidad web

Visualización gráfica y de mapas interactivos

El portal deberá ser visualizado en los exploradores más utilizados de escritorio y dispositivos móviles (al menos Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, Firefox, Safari), así como en diferentes resoluciones de pantalla y dispositivos móviles. Además la información contenida en la web deberá ser accesible por el usuario independientemente de la tecnología o dispositivo que éste emplee (ordenador de mesa, Tablet, Smartphone, etc.)





La empresa adjudicataria realizará los trabajos necesarios para que la web sea acorde con el modelo “Responsive Web Design”, de forma que sea accesible desde dispositivos móviles adaptándose su visión a las características del dispositivo con el que se acceda.

**Posicionamiento:**

Tanto la arquitectura de la web, como el gestor de contenidos, deberán facilitar la gestión de los contenidos (y muy especialmente de los metadatos) de manera que podamos potenciar las palabras clave para las que la OMT desea posicionarse.

**Soporte web en diferentes idiomas:**

El gestor de contenidos deberá tener capacidad de incluir, para cada contenido creado, su correspondiente traducción al inglés, francés, español, árabe y ruso.

**Socialización:**

La web integrará en todas su paginas tecnología de socialización de las principales redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn etc.), además de la opción de imprimir (impresora y PDF) y de compartir vía email.

### **Gestor de contenido (CMS):**

La propuesta tecnológica para el desarrollo de la web que deberá cumplir con todos los requisitos funcionales y de usabilidad descritos en la oferta técnica. No es imprescindible mantener la tecnología actual.

### **Integración del CMS con el CRM:**

El CMS elegido deberá ser compatible con el CRM de la OMT Actualmente el CMS comparte con el CRM los usuarios, la subscripción de newsletter y comunicados de prensa para envíos masivos, muestra listados de contactos almacenados en el CRM, y otra serie de datos.

También deberá crearse un web service o similar para interconectar datos del CMS con SQL.

Dicho CRM es un CiviCRM, sistema WEB de código abierto, con varios módulos adicionales desarrollados para las particularidades y requerimientos de la Organización. El CRM está conectado con la web de la Organización (Drupal), compartiendo usuarios y mostrando en la web varios contenidos almacenados en el CRM.

El volumen de contactos que gestiona el sistema alcanza los 273.000, con menos de 100 usuarios de la herramienta. Los envíos de correo masivo más numerosos pueden rondar los 40.000 destinatarios, con una media de 90 envíos mensuales.

El hosting actual está en OVH

Características:

OVH SP-64  
Intel Xeon E5-1620v2  
4cores/8threads  
3,7 GHz+/3,9 GHz+  
32 GB DDR3  
350 GB SATA3  
500 Mbps ancho banda  
Backup Storage 500 Gb  
Protección DDoS Pro

Envío de newsletter:

El nuevo gestor de contenidos web deberá de permitir la creación de newsletter como contenido a publicar, aunque su envío se realizará a través del CRM.

### Seguridad web

La web debe ofrecer la máxima seguridad posible en todos los aspectos, estando protegida contra los principales tipos de vulnerabilidades, incluyendo como mínimo:

Inyección de SQL

Cross Site Scripting (XSS)

Ataques contra la autenticación y el manejo de sesiones

Clickjacking

Cross Site Request Forgery (CSRF)

Navegación insegura sin certificado SSL

Inclusión local y remota de archivos

Protección de datos personales incluidos en el sistema



### **III. Oferta Técnica**

En este apartado se detallan los puntos que el licitador tendrá que tener en cuenta para la presentación de su oferta técnica, explicando claramente cómo se desarrollará.

#### **SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA**

##### **1.1 Propuesta de desarrollo de nueva estructura web, diseño y menú de navegación**

Se deberá de presentar un nuevo proyecto de estructura web, así como de diseño que incluya la organización de los contenidos en el sitio web de forma coherente a nuestros objetivos.

Por otro lado, especialmente importante será contar con menús de navegación. Un sitio web tendrá una buena navegación si no necesitamos acudir a los botones de navegación del navegador, para desplazarnos por él.

Para la correcta comprensión e implementación de la arquitectura es muy importante la elaboración de prototipos que ilustre la organización de los contenidos.

##### **1.2 Propuesta sobre la mejor forma de comunicación online**

La empresa adjudicataria deberá realizar una propuesta de mejoras de comunicación y posicionamiento SEO a la OMT, que refleje las herramientas idóneas de comunicación online con los usuarios ej: newsletter, redes sociales etc, realizando un asesoramiento, para el actual proyecto web.

##### **1.3 Propuesta de maquetas (diseño y funcionalidades)**

1 Maqueta de una nueva home de la web de la OMT

1 Maqueta de una nueva página web de las Regiones,

1 Maqueta de la página nueva para Media.

1 Maqueta nueva de newsletter para la OMT

1 Maqueta del gestor y de la nueva página de noticias

1 Maqueta nueva de gestor para registro de eventos y la página de calendario de eventos

1 Maqueta de la página nueva de oferta de empleo.

Cada una de las maquetas deberá contar con los tres niveles de navegación (página de inicio, primer/segundo nivel de navegación y nivel de contenidos).

La entrega de las maquetas deberá ser en formato papel y con previsualización online con link privado de acceso.

La creatividad, originalidad y presentación de maquetas será tenida en cuenta en la evaluación de la licitación.

Todas las plantillas de la web deberán contar con los siguientes requisitos:

- Ofrecer al usuario un interfaz sencillo para la administración de los contenidos del site.
- Ser flexibles, de forma que el personal encargado de la gestión de contenidos pueda modificar su estructura sin necesidad de alterar la programación de las mismas.

Contemplar la posibilidad de introducir los siguientes elementos en la maquetación, sin que sea obligatorio el uso de los mismos: texto (libre, listas, opciones, etc), tablas, imágenes, vídeos, fotografías (con opción de recorte), links (a documentos, páginas internas y externas), y otros campos (fecha, email, archivo, situación y con visualización en mapa).

- Estar preparadas para activar la versión multilinguaje del site, de forma que cuando no se cargue uno de los contenidos en las lenguas oficiales de la OMT aparezca el contenido en inglés por defecto aunque el usuario esté navegando en castellano, francés, árabe o ruso.
- Permitir que cada una de las páginas tenga su propio nombre y metadatos, para optimizar el SEO del site.
- Permitir que se gestionen sin conocimientos de programación.
- Posibilitar la definición una fecha de publicación futura y de una fecha de caducidad del contenido. De este modo, el contenido podrá ser subido pero no será accesible hasta la fecha de publicación facilitada. Del mismo modo, el contenido cuya fecha de caducidad haya llegado, deberá ser ocultado automáticamente.
- Posibilitar la subida de documentos, imágenes, vídeos al servidor y vínculos a otras páginas.
- Posibilitar la creación de formularios (para encuestas). Se deberá tener en cuenta como mínimo los siguientes campos: date, email, file, fieldset,

markup, number, pagebreak, select options, textarea, textfield, drag&drop, time. Además se deberá poder realizar exportación de los datos en Excel, así como la posibilidad de clonar formularios existentes para facilitar el trabajo.

- Posibilitar compartir los contenidos de la web de la OMT en redes sociales, correo electrónico, impresión, convertir a pdf.

#### **1.4 Propuesta técnica de gestor de contenidos (CMS)**

La empresa deberá presentar una **propuesta de solución tecnológica** que cubran todas las necesidades y requisitos técnicos definidos en el presente documento, detallando las **ventajas y desventajas** de las diferentes soluciones existentes en el mercado y justificando el porqué de la propuesta de CMS recomendada.

Entre otras características, es muy importante que el gestor de contenidos tenga definidos los tipos de usuarios (con sus correspondientes permisos) que se hayan decidido (en la especificación de requisitos funcionales) y que permita el desarrollo del flujo de trabajo que se ha previsto.

También es esencial que el CMS cumpla los siguientes requisitos mínimos:

- Intuitivo, fácil de entender y utilizar
- Flexible en la personalización - desde el diseño de la web hasta nuevas funcionalidades y opciones.
- Extensible a través de plugins y módulos
- Fácil de usar, sin necesidad de tener conocimientos de programación
- Permita la realización de copias de seguridad
- Este optimizado para un alto rendimiento y velocidad
- 
- Cuente con documentación permanentemente actualizada y apoyo comunitario
- Énfasis en estándares web y buenas prácticas
- Permita medir el número de descargas de documentos pdfs alojados en la web así como datos estadísticos sobre el número de visitas en las páginas
- Bajo coste de mantenimiento
- Buena oferta de soporte técnico externo en el mercado

Actualmente el uso interno está descentralizado para casi 100 usuarios, sin conocimientos técnicos.





### **1.5 Migración e inclusión de contenidos**

- Los trabajos de migración se realizarán en un nuevo entorno, estando al que se aloja la web actual, lo que permitirá seguir en el aire con la versión actual de la web hasta que la nueva versión esté completa.
- La migración de contenidos comprenderá tanto el traspaso y adaptación de contenidos actuales de la web [www.unwto.org](http://www.unwto.org) a la nueva web como la inclusión de contenidos de otras webs: INSTO e International calendar of events y Tourism4SDGs en la nueva web de la OMT
- Se deberá acordar un plan de migración de web en el momento de la firma del contrato y que contemplará como mínimo los plazos y contenidos a migrar durante el desarrollo y entrega 100% del proyecto.
- La empresa adjudicataria asesorará a la OMT en la redacción de contenidos y estructura de información, para conseguir su adecuación a los requerimientos necesarios para optimizar el posicionamiento del site en buscadores y cumplir los criterios de accesibilidad.

### **1.6 Garantía y mantenimiento**

El adjudicatario se compromete a un período de garantía, mínimo de un año, una vez implantado el 100% del proyecto, incluido el cumplimiento de todos los requisitos detallados en el análisis funcional.

Durante este período (o el que en su caso fuera ofertado) la empresa que resulte adjudicataria, deberá asumir el correcto funcionamiento de las funcionalidades implementadas, respondiendo de aquellos elementos, sistemas o instalaciones que presenten un funcionamiento incorrecto y/o anómalo y siendo a su cargo todas las actuaciones, ajustes y sustituciones necesarias hasta su completa corrección/restitución.

### **1.7 Hosting**

La empresa deberá presentar una recomendación de hosting basada en los requerimientos técnicos y su propuesta de desarrollo web.

Se deberá tener en cuenta como mínimo características tales como: dominios, ancho de banda, RAM, CPU, espacio en disco, BBDD, Cpanel/Plesk, capacidad de backup, servicio de seguimiento, monitorización y alerta, uptime, seguridad, soporte, multidominio.

## **2. TIEMPO Y PLAN DE IMPLANTACIÓN**

### **Plan de instalación y cronograma de actuaciones:**

La empresa deberá presentar en su propuesta técnica el plan de acción, además de un cronograma de actuaciones del cual dará cuenta en un informe mensual de implementación a la OMT.

Se deberán considerar las siguientes fechas para el proyecto: entrega de página web en inglés y español a 31 de julio 2019 y entrega 100% del proyecto, a 31 de agosto 2019 2018. Como referencia sobre el volumen de documentos web, actualmente el 50% son contenidos en inglés, estando el 100% de la información traducida a este idioma.

## **3. PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO**

### **Equipo técnico:**

El equipo deberá de estar formado como mínimo por:

- 1 Jefe de Proyecto con 60 meses de experiencia
- 1 Desarrollador web senior con 48 meses de experiencia
- 1 Diseñador gráfico senior con 36 meses de experiencia
- 1 Experto en posicionamiento SEO con 36 meses de experiencia
- 1 Experto en seguridad web con 36 meses de experiencia
- 1 Experto en marketing online con 60 meses de experiencia

Se requerirá información sobre el perfil profesional, experiencia profesional – señalando claramente aquella que guarde relación directa con su participación en el proyecto, dedicación y cualificación de los integrantes del equipo de trabajo.

El director/a de proyecto deberá ser el mismo a lo largo del proyecto, y hasta la fecha de entrega de 100% del mismo.

Se valorarán criterios relativos al empleo, o a otros aspectos sociales, tales como número o porcentaje de trabajadores con contrato indefinido vinculados a la ejecución del objeto del contrato.

#### **4. METODOLOGÍA PROPUESTA**

Presentación de propuesta de metodología para el desarrollo de la web. Se valorará siguiendo la adecuación de la metodología propuesta a los objetivos y características técnicas contempladas en el pliego.

#### **5. PROPUESTAS ADICIONALES POR PARTE DE LA EMPRESA**

Se valorarán conceptos añadidos al proyecto tales como: mejoras en el proyecto, bolsa de horas extras para nuevas funcionalidades o servicios, soporte profesional dedicado y cualquier mejora que no esté contemplada en el pliego de condiciones técnicas.

#### **6. PLAN DE FORMACIÓN**

La empresa deberá de presentar un plan de formación, en horario a acordar con el licitador que resulte adjudicatario, dirigido a un grupo aproximado de 40 personas. La formación deberá contemplar dos niveles: enfoque técnico para el equipo de Comunicación de la OMT de 10 personas y una formación más general para los “focal point” formado por 40 personas.

Producción de un manual en inglés y español, para poder realizar la actualización y gestión de contenidos por parte del personal de la OMT asignado.



## **7. REFERENCIA DE PROYECTOS EQUIVALENTES**

Las empresas deberán aportar referencias en participación de proyectos equivalentes de similares características técnicas o al menos en la intervención de proyectos en los que se hayan ejecutado.

Para ello deberá presentar la siguiente relación: nombre de la empresa, teléfono y persona de contacto para verificar, en su caso, la información aportada, proyecto equivalente realizado, tiempo de ejecución del proyecto y número de personas involucradas.

### **I. Documentación técnica a entregar**

#### **1. Solución técnica propuesta**

- 1.1 Propuesta de desarrollo de nueva estructura web, diseño y menú de navegación
- 1.2 Propuesta sobre la mejor forma de comunicación online
- 1.3 Propuesta de maquetas (diseño y funcionalidades)
- 1.4 Propuesta técnica de gestor de contenidos (CMS)
- 1.5 Propuesta de migración e inclusión de contenidos
- 1.6 Propuesta de garantía y mantenimiento
- 1.7 Propuesta de Hosting

#### **2. Tiempo y plan de implantación**

#### **3. Personal asignado al proyecto**

#### **4. Metodología propuesta**

#### **5. Propuestas adicionales por parte de la empresa**

#### **6. Plan de formación**

#### **7. Referencia de proyectos equivalentes**



## **V. *Requerimientos funcionales***

### **a. Necesidades funcionales comunes**

A nivel de la página web:

1. Incorporar un buscador general y buscadores avanzados para la búsqueda en títulos y contenido (incluidos pdfs).
2. Crear de un glosario (Wiki) para incorporar definiciones del sector del turismo aportadas por la OMT.
3. Integrar información multimedia (fotos, audio y video y con posibilidad de adaptarla al formato de la página web
4. Permitir la sindicación de contenidos basada en RSS 2.0 y resto estándares actuales, de páginas seleccionadas del portal web a diferentes agregadores, así como de podcasting (sindicación de audio y video).
5. Permitir compartir de forma fácil y directa todos los contenidos en a las principales redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, email...).
6. Facilitar la posibilidad de imprimir de modo adecuado las distintas páginas de la web.
7. Crear un apartado destinado al blog de la OMT y con fácil usabilidad y gestión.
8. Crear un gestor de noticias.
9. Crear formularios para encuestas, casos de estudio, proyectos y otros.
10. Permitir mostrar que algunos eventos y contenidos tienen relación con otros ej. (cross-selling). Ej: noticias relacionadas y contenidos relacionados.
11. Permitir clonar contenido para reducir carga de trabajo.
12. Permitir que los formularios web proporcionen informes y que sean exportables.
13. Posibilitar el reemplazo de archivos existentes sin que cambie el nombre físico.
14. Crear una herramienta de presentación de datos en formato gráfico o infografía (Ej. Herramienta Tableau).
15. Incorporar un área para visibilidad a los Partners.
16. Incluir una pasarela de pago. Ej. Donaciones.
17. Crear un espacio de discusión (con password).
18. Incluir funcionalidad para realizar encuestas.

19. Incluir todas las funcionalidades necesarias para una completa análisis estadística de uso de la web, incluido el número de descargas de documentos en pdf y estadísticas internas.
20. Permita enlazar los documentos alojados en Open Text y el cargar datos en la web que vayan directos a Open Text.

A nivel de usuarios:

1. Permitir la configuración de claves seguras en las cuentas de usuario: configurable que se puedan resetear las claves cada X tiempo, así como la fuerza de las mismas. Configurable una fecha de caducidad de las cuentas de usuario.
2. Los contenidos creados dentro de un departamento (páginas, formularios, otros) deberán poder ser gestionados por cualquier usuario del mismo departamento.
3. Idealmente el administrador podrá enmascararse como cualquier usuario para poder prestar asistencia técnica.

## **b. Necesidades funcionales específicas**

### **1. Sistema de Gestión de Contenidos (CMS)**

El sistema de gestión de contenidos será una aplicación web con diferentes niveles de usuarios. Este deberá de permitir una gestión eficiente y transparente de todos los contenidos y servicios alojados en el portal web con sus correspondientes permisos.

A continuación se detallan las características que se requieren para este sistema:

- Proporcionará una gestión fácil e intuitiva de los contenidos y servicios albergados con la que se podrán controlar todos los aspectos del sitio web.
- Permitirá la gestión por parte de los usuarios de forma sencilla (sin necesidad de conocimiento de programación)
- Permitirá la división de tareas entre usuarios con distintas capacidades de acción y permisos. Para ello, proporcionará un administrador de perfiles que permita la creación de usuarios y perfiles con diferentes capacidades de acción.
- Permitirá la creación de zonas con contenidos de acceso restringido para usuarios autorizados, mediante la correcta autenticación de los mismos y cifrado SSL (cuando se requiera), que posibiliten la descarga de contenidos y archivos específicos.

- Permitirá el desarrollo de plantillas y elementos asociados.
- Permitirá la posibilidad de definir ciclos de vida del contenido: establecimiento de fechas de publicación, validez y expiración de los contenidos.
- Facilitará que el sitio web sea multilingüe, por lo que deberá permitir la integración de sus contenidos en diversas lenguas (EN, FR, ES, RU, AR), incorporando las funcionalidades necesarias para la realización de traducciones, control de traducciones pendientes, etc.
- Dispondrá de utilidades que faciliten el trabajo de edición (hojas de estilos, formatos de contenido, etc.).
- Permitirá realizar las modificaciones que sean necesarias para mantener la accesibilidad a la información facilitando el acceso a personas discapacitadas.
- Permitirá el desarrollo de páginas nuevas como nuevos programas o nuevas secciones de forma sencilla e intuitiva para los usuarios.
- Permitirá la obtención de datos estadísticos relacionados con la descarga de documentos pdfs, visitas a la web, etc.

## **2. Creación de un newsletter**

El nuevo CMS incluirá una herramienta que pueda crear y generar un newsletter manejado desde el sistema. La suscripción del newsletter se hará desde la página web de la OMT.

- Creación fácil de un newsletter
- El banner del newsletter debe ser fácil de cambiar y de adaptar
- Facilidad para incorporar nuevos ítems al newsletter ( secciones)
- El tamaño de las imágenes debe ser flexible y adaptable al formato ( pixeles)
- Incorporación de la imagen institucional de la OMT, permitiendo flexibilidad
- Posibilidad de representar el contenido del newsletter de forma externa: exportando al formato HTML, opción de imprimir etc.
- Posibilidad de compartir por redes sociales y correo electrónico.
- Posibilidad de publicar newsletter en la web
- Posibilidad de incluir imagen y videos.
- Posibilidad de enviar por el CRM actual de la OMT (CiviCRM) o ser compatible con el CRM que la empresa nos recomiende. Consultar epígrafe II Requerimientos Técnicos y Lote II de la licitación.

### 3. Integración de TurisTerm en la web

Interfaz para mostrar los términos turísticos de la base de datos Oracle de la aplicación TourisTerm (<http://www.unwto.org/WebTerm6/UI/index.xsl> actualmente es una aplicación (ad-hoc de escritorio) que utiliza Oracle como base de datos y corre sobre Tomcat).

### 4. Listado de contactos

Actualmente la web de la OMT cuenta con listados de contactos alojados en el CRM de la OMT y en la página web. El objetivo es poder crear listados con filtros según las necesidades, dependiendo de los grupos de contactos y que nos permita un diseño más atractivo, con una mejor usabilidad.

Con dichos datos, se podrá crear mapas interactivos, con los lugares destacados y buscadores avanzados.

Además se debe permitir crear formularios internos y de uso privado, a los cuales sólo se pueda tener acceso mediante un link enviado directamente desde la OMT al destinatario final. Dichos datos aportados deberán ser validados por la OMT antes de su publicación en forma de listado en la web.

La web debe permitir la visualización de las siguientes listas de contactos:

- Listas de contactos alojados en la página web: países miembros, Knowledge Network, Universidades Tedqual y empresas de código ético.
- Listas de contactos alojados en CRM de la OMT: miembros afiliados, bibliotecas depositarias, y distribuidores.
  - CRM -> Drupal: Depository Libraries <http://publications.unwto.org/depository-libraries>
  - CRM -> Drupal: Publication Distributors <http://publications.unwto.org/pub-distributors>
  - CRM -> Drupal: Affiliate Members <http://www2.unwto.org/affiliate-members-directory>



Actualmente, cuando se crea un usuario en la web, se crea un nuevo contacto en el CRM (CiviCRM), incluyendo la suscripción a newsletter (que es la inclusión de dicho contacto en uno o varios grupos del CRM). El borrado de usuario en cualquiera de los sitios, no afecta al otro sitio.

Esto debería de ser igual en la futura página web con el nuevo CRM, para ambos casos tanto de nuevo contacto, como de suscripción a newsletter.

#### 4. **Gestor de eventos**

La página web deberá contemplar el desarrollo de un gestor de eventos incluido el registro para los participantes y asistentes y la comunicación con los mismos.

La OMT organiza cerca de 100 eventos anuales, promocionando más de 224 eventos en el calendario anual internacional.

Actualmente la OMT utiliza para los eventos más importantes un gestor externo - **Cvent.com** <http://www.cvent.com/en/event-management-software/event-planning-software.shtml> - cuyas características serían las que deben ser contempladas en el gestor de eventos a desarrollar, incluidas como mínimo:

##### - **Gestión de eventos**

- Registro de participantes, ministros, prensa, speakers, Consejo Ejecutivo, Asamblea General etc.
- Generación de badges, exportación de contactos, etc.
- Creación de informes predefinidos y personalizables.
- Registro mobile-friendly.
- Muro social para añadir a RRSS los posts de los asistentes.
- Opción de incluir en Outlook el evento
- Otros campos relevantes



- **Marketing para los eventos**

- Creación de páginas de eventos sin conocimiento html y adaptable a móvil que permitan incluir campos claves como programa, información práctica, lista de panelistas, etc. (posibilidad de incluir pdfs así como contenido audiovisual)
- Email marketing ( envíos de mensajes automáticos a través de la aplicación)
- Gestión de contactos (estos contactos se deberán de alojar en el CRM de la OMT).
- Inclusión en un Calendario de eventos

- **Funciones avanzadas**

- Gestión de workflow para aquellos involucrados en el evento.

- **Funciones básicas**

- Integración automática con el CRM de la OMT o el recomendado por la empresa.
- Opción de exportación de datos de registros a documento Excel.

Actualmente los datos en el Civi CRM de la OMT se encuentran en MySQL y la futura web deberá leer los datos oficiales.

La empresa también podrá sugerir una herramienta en el mercado que se adecue a las necesidades de las OMT para la gestión de eventos. No obstante el objetivo es tener todo integrado en la web de la OMT, facilitando así el tráfico hacia nuestra web.

## 5. Creación de un calendario integrado de eventos en la página web

Creación y desarrollo de un calendario de eventos que permita visualizar eventos UNWTO y eventos de terceros integrando los dos calendarios existentes. El calendario de eventos de la OMT debe poder visualizarse de forma separada.

- **calendario de eventos** internacionales <http://calendar.unwto.org/> / <http://calendar.unwto.org/registro/form.php>
- **Calendario de eventos de la OMT:** <http://www2.unwto.org/event/upcoming>



Importante destacar, que el calendario OMT ([calendar.unwto.org](http://calendar.unwto.org)) es una página ad-hoc en php + SQL y la gestión de los eventos se realiza a través de una Base de Datos Access.

El nuevo calendario deberá permitir la migración de la información de los dos calendarios actuales.

El calendario debe permitir una buena visualización, consulta por día, país, región, mes y año.

Los campos que se solicitan para añadir un evento son los siguientes:

- Fecha inicio y fin
- Nombre del evento
- Ciudad, región, país
- Lugar de celebración
- Nombre del organizador
- Email
- Website
- Tipo: feria o conferencia
- OMT o terceros
- Contacto
- Link para más información
- Imagen

Se deberá exportar el calendario a pdf además de poderse incluir en el calendario de google o Outlook del usuario. Pudiéndose enviar a través del calendario recordatorios de eventos.

El nuevo calendario tendrá que estar diseñado en una aplicación fácil de actualizar y de consulta, además de contar con un registro exterior, para que los usuarios puedan añadir sus datos del evento, previa validación por parte de la OMT.

La empresa también podrá sugerir una herramienta en el mercado que se adecue a las necesidades de las OMT para la gestión de eventos.

## 6. Página de Recursos Humanos

La página de Recursos Humanos es una de las secciones de la OMT más visitadas. Las preguntas y búsquedas en la página están vinculadas en la mayoría de los casos con las vacantes y anuncio de puestos, aunque también se reciben postulaciones espontáneas (consultores o expertos) o postulaciones para prácticas.

Se deberá crear una sección para los usuarios tanto externos como internos de Recursos humanos con las herramientas propias del CMS y/o implementar alguna herramienta ya utilizada en el mercado acorde a las necesidades funcionales y requerimientos técnicos. El objetivo es que los datos futuros puedan ser registrados en una BBDD, la cual permita la generación final de formularios pdfs y la interconexión de todos los datos de forma automática a SQL para su tratamiento posterior

Actualmente se dispone de un formulario web (uno por vacante), cuyo contenido se exportan en Excel para su posterior tratamiento manual en Access por parte del departamento de RRHH.

Para el desarrollo de la sección, se deberá hacer un análisis funcional completo con la empresa adjudicataria.

En términos prácticos debería de contemplar:

- Análisis funcional aplicación / software para RRHH:**

**A nivel interno:**

**Usabilidad interna sección:**

- Manejo de correspondencia a los inscritos. Plantilla para envíos incluyendo envío de mensajes automáticos a los inscritos, y posibilidad de planificar entrevistas y pruebas escritas a través de la herramienta y enviar correspondencia a candidatos con documentos adjuntos
- Publicación de forma rápida y fácil de las vacantes en la página web y posibilidad de determinar si la publicación es externa, o únicamente interna.
- Administración de una BBDD con nombre y apellidos + historial del interesado.
- Flexibilidad en la definición de los campos y longitud por caracteres. Posibilidad de poderlos modificar dependiendo de la oferta de empleo y publicación simultánea en varios idiomas.
- Un buscador interno para agilizar la búsqueda de candidatos, una vez realizada la inscripción.

- Categorizar por año de candidatura y puesto.
- Posibilidad de elaborar informes referentes a distribución geográfica de candidaturas, número de candidaturas de mujeres, hombres, número de solicitudes recibidas y la posibilidad de elaborar más informes según las necesidades.
- Creación de un workflow para poder realizar el seguimiento de una candidatura durante el proceso de selección.
- Posibilidad de dar accesos específicos a los miembros del panel, para que puedan acceder directamente a las solicitudes.
- Posibilidad de generar a través de la herramienta, documentos que sean utilizados para realizar la criba de solicitudes con los requisitos específicos indicados en cada vacante.

#### **Formulario:**

- Creación de un formulario online capaz de poder filtrar la información necesaria y realizar informes filtrados por preguntas excluyentes.
- Actualización automática de los formatos de fecha y hora en los cambios de horario de invierno y verano.
- No permitir la recepción de solicitudes a partir del mismo momento en el que cierre la vacante (desactivación inmediata del enlace que da al formulario)
- No permitir que el usuario deje incompleto un año sin actividad. Debería de dar un aviso a RRHH que ese año no tuvo actividad el usuario. (no obligatorio, mensaje de aviso)
- Descarga de la información de forma rápida y automática.
- Al administrador le deberá de aparecer la fecha de última actualización, hecha por un solicitante.
- Posibilidad para candidato recurrente que pueda editar la información cumplimentada para una anterior vacante, y modificar esos datos para postular a nueva vacante.
- Posibilidad de exportar los informes a Access y PDF.
- Control de acceso a los cambios de formularios y la autoría de los mismos.
- Los datos deben de ser volcados a SQL.
- Los datos pueden recuperarse de SQL para ser presentados



### **A nivel externo:**

- Un buscador específico para las ofertas en la web.
- Formularios sencillos con limitación de caracteres y tipos de datos (fecha, número, texto, alfanumérico, mail, teléfono, etc.).
- Permitir al usuario poder consultar en la aplicación las diferentes candidaturas a las que se ha presentado.
- Permitir al usuario publicar ofertas en Twitter, FB u otras plataformas sociales.
- El usuario debería de poder hacerle un seguimiento a la candidatura directamente a través de la web.

### **Requerimientos técnicos:**

- La futura página web tendrá que proveer del sistema para que los datos almacenados puedan pasar a SQL de forma transparente, automáticamente y de forma segura.
- El usuario que se registre por segunda vez, no debería de volver a insertar todos los datos. Se debería de quedar registrado sus datos y poder modificarlos.
- El nuevo software debería de contemplar la posibilidad de migrar los datos de los usuarios de los últimos 6 años, así como permitir a los reclutadores el buscar el historial laboral por años.

En ningún caso el coste del desarrollo de una nueva aplicación o página para RRHH deberá de exceder al de la licitación.



## ***VI. Antecedentes y contexto***

### ***1. Acerca de la OMT***

La **Organización Mundial del Turismo (OMT)** es el organismo especializado de las Naciones Unidas, encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos y con especial prioridad en:

1. Hacer el turismo más inteligente: a través de la innovación y transformación digital
2. Incrementar nuestra ventaja competitiva: con inversiones y emprendimiento
3. Crear más y mejores puestos de trabajo: a través de la educación y empleo
4. Potenciar la resiliencia y facilitar los viajes: viajes seguros y fluidos
5. Proteger nuestro patrimonio: con acciones de sostenibilidad social, cultural y ambiental

La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al **crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental**, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

La OMT defiende la aplicación del **Código Ético Mundial para el Turismo** para maximizar la contribución socioeconómica del sector, minimizando a la vez sus posibles impactos negativos, y se ha comprometido a promover el turismo como instrumento para alcanzar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, encaminados a reducir la pobreza y a fomentar el desarrollo sostenible en todo el mundo.

La OMT genera conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo.

Entre sus miembros figuran **158 países**, 6 miembros asociados y más de **500 Miembros Afiliados** que representan al sector privado, a instituciones de enseñanza, a asociaciones de turismo y a autoridades turísticas locales.

Desde enero del 1976, se encuentra la sede en Madrid.

### *Web de la OMT*

La parte más pública de la OMT es la página web [www.unwto.org](http://www.unwto.org) y las redes sociales de la OMT

Para poder darle mayor potencial a toda la información que generamos, la OMT necesita que se cree un nuevo diseño web, y una nueva estructura. En los últimos años se ha trabajado pensando en nuestro usuario final. En diciembre del 2014 se hizo cambio de look and feel y se lanzó la nueva home, a finales del 2016 y principios del 2017 se unifica la imagen en todos los programas y regiones. En el año 2018 se hace un cambio de imagen de logo institucional, previo al nuevo cambio de web.

Con respecto a la gestión de la web, actualmente la **OMT** tiene descentralizada la gestión y actualización de la página web, la cual se lleva a cabo desde todos los programas, con coordinación del programa de Comunicación y TIC.

El programa de comunicación está formado, por 1 Director de Comunicación, 1 responsable de diseño, 1 diseñador, , 1 digital marketing officer y 1 responsable de prensa.

Por otro lado, disponemos de 1 informático que se encargan de dar soporte web, CRM y de gestionar incidencias.

Para la puesta en marcha del nuevo proyecto, se han nombrado cerca de 24 “focal points”, pertenecientes a los diferentes programas de la OMT. Ellos se encargan de actualizar su correspondiente apartado en la OMT.

El equipo de proyecto por parte de la OMT estará formado por: el director de comunicación, el responsable de diseño, la digital marketing Officer y el informático.

Con respecto al volumen de información, el número de nodos añadidos a la web de [www.unwto.org](http://www.unwto.org) cada año se ha mantenido relativamente constante, con una media de creación de unos 2000 al año desde el 2012. Actualmente en nuestra página web existen un total de 12624 nodos publicados (elementos de contenido), y 1253 sin publicar. Existen 72266 usuarios.

Contenido entre 2012-2013: 2575

Contenido entre 2013-2014: 1907

Contenido entre 2014-2015: 2121

Contenido entre 2015-2016: 1784



Del contenido total de los archivos, destaca el volumen de pdfs (más de 15.000) y el de imágenes (más de 14.000).

La nueva página web deberá utilizar una amplia gama de texto, gráficos, audio y video, mapas interactivos, la nueva página web necesitara funcionar de forma dinámica, flexible, responsive y con una comunicación interactiva, salvaguardando siempre la forma y el diseño de la Organización.

## 2.1 Página web OMT

La página web de la OMT está formada por un total de 36 dominios/subdominios y alrededor de 11.000 páginas (para la nueva web se revisará ésta lista).



Actualmente la página web está en **Drupal 6.38** actualizado a la última versión de todos sus módulos. Se compone de unos 46 tipos de contenido, aunque son menos de 10 los utilizados habitualmente (page, event, highlights, Publications, Barometer, newsletter, press release,...). Casi todos los contenidos permiten al usuario traducción a otros idiomas (a cada programa se le puede configurar los idiomas de traducción disponibles) y qué información se sincroniza con la traducción. Los programas tienen una serie de bloques establecidos: carrusel principal, suscripción a newsletter, lista de países miembros (para las regiones), carrusel de highlights, newsletter, Publications, y video channel. Los usuarios pueden crear contenido para publicar en todos los bloques, e incluso pueden crear formularios web para sus eventos (webforms) y visualizar y descargar resultados en csv.

El web admin controla la creación de sitios y subdominios (wtd, África, Genevaoffice, etc.), los contenidos de los menús, la posición de los bloques y los contenidos de información (con bastante nivel de detalle en cuanto a los requisitos que se tienen que dar para mostrar la información, gracias a los contextos de Drupal), renombrado de URLs amigables, alias, redirecciones, control de usuarios y permisos (quién puede hacer qué), asignación de subdominios a páginas, enmascarse como otro usuario, crear reglas de acción, etc.

### 2.1.1 Página principal.

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) es el portal principal de acceso al conjunto de portales web bajo la responsabilidad del Departamento de Comunicación y Publicaciones de la OMT. Las lenguas oficiales de la OMT son el inglés, francés y español, ruso y árabe.

La home del dominio principal [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org) está formado por:

**(Tabla 2)**

HOME	URL
Inicio	<a href="http://www.unwto.org">www.unwto.org</a>
Acerca de la OMT	<a href="http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt">http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt</a>
¿Qué hacemos?	<a href="http://www2.unwto.org/es#">http://www2.unwto.org/es#</a>
Regiones	desplegable de regiones
Miembros afiliados	<a href="http://affiliatemembers.unwto.org/es">http://affiliatemembers.unwto.org/es</a>
Comunicación	<a href="http://media.unwto.org/es">http://media.unwto.org/es</a>
Premios OMT	<a href="http://media.unwto.org/es">http://media.unwto.org/es</a>
Temas Esenciales	<a href="http://sdt.unwto.org/es">http://sdt.unwto.org/es</a>
Noticias	<a href="http://media.unwto.org/es/press-release/">http://media.unwto.org/es/press-release/</a>
¿Por qué el turismo?:	<a href="http://www2.unwto.org/content/why-tourism">http://www2.unwto.org/content/why-tourism</a>
Eventos	<a href="http://www2.unwto.org/event/upcoming">http://www2.unwto.org/event/upcoming</a>
Más información	<a href="http://www2.unwto.org/tourism-stories">http://www2.unwto.org/tourism-stories</a>
Datos	<a href="http://www2.unwto.org/es/content/datos-0">http://www2.unwto.org/es/content/datos-0</a>
Publicaciones	<a href="http://publications.unwto.org/">http://publications.unwto.org/</a>
Código ético	<a href="http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism">http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism</a>
Suscribirse:	<a href="http://www2.unwto.org/content/join-unwto-mailing-list">http://www2.unwto.org/content/join-unwto-mailing-list</a>

### 2.1.2 Hosting

El hosting actual está en OVH

Características:

- OVH SP-64
- Intel Xeon E5-1620v2
- 4cores/8threads
- 3,7 GHz+/3,9 GHz+
- 32 GB DDR3
- 350 GB SATA3
- 500 Mbps ancho banda
- Backup Storage 500 Gb
- Protección DDoS Pro

### 2.1.3 Tipo de contenido y campos

Se adjunta el documento **Anexo I** – Tipo de Contenido y campos en pdf con la siguiente información.

### 2.1.4 Estructura y áreas de trabajo

Para más información, se adjunta:

- **Anexo II** – Institutional Presentation UNWTO
- **Anexo III** – Organigrama de la OMT
- **Anexo IV** – Informe Anual de la OMT online [clic aquí](#)



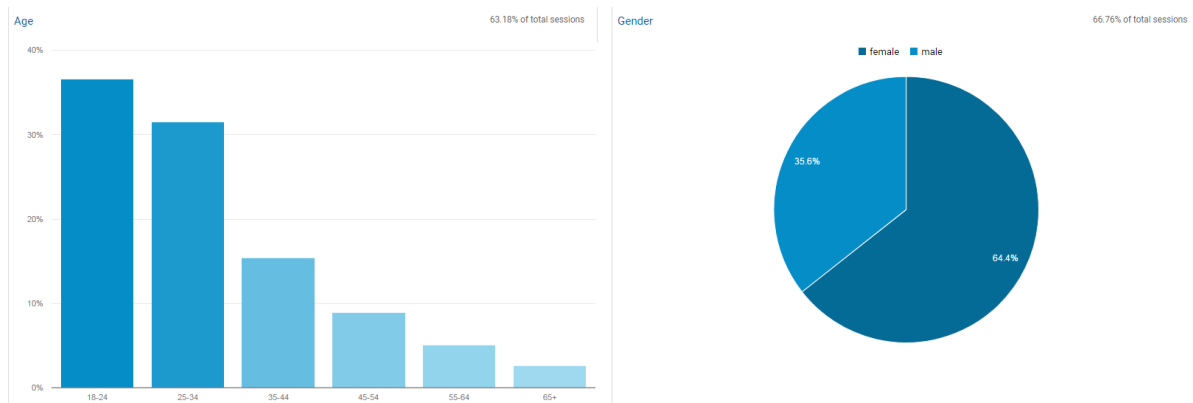
## 2.1.5 Analítica

La página actual de la OMT está recibiendo un total de **13 millones de visitantes únicos** anuales entre el periodo de mayo del 2017 y mayo del 2018. A lo largo de un año, la página web de la OMT ha recibido más de **26 millones de visitas** en páginas, con un tiempo medio de permanencia en la web de **2 minutos**.

Inicialmente el 70% de nuestros visitantes únicos son nuevos seguidores, siendo el 40% usuarios recurrentes. La tasa de rebote se encuentra entre un 60% y 65%.

La empresa responsable de la nueva licitación, también se deberá de hacer cargo de indexar la nueva página web en Google Analytics. Desde la OMT recomendamos la implementación de Google Tag Manager para añadir y actualizar las etiquetas web.









### Edad y género



## Categoría

Affinity Category (reach)		73.48% of total sessions
4.97%		Green Living Enthusiasts
4.25%		Health & Fitness Buffs
4.16%		Foodies
4.10%		Travel Buffs
3.98%		Art & Theater Aficionados
3.69%		Movie Lovers
3.17%		Business Professionals
3.16%		News Junkies/Entertainment & Celebrity News Junkies
3.08%		Music Lovers
2.99%		Shoppers/Value Shoppers

## Segmento de mercado

In-Market Segment		63.14% of total sessions
5.45%		Travel/Hotels & Accommodations
4.09%		Employment
3.83%		Education/Post-Secondary Education
3.55%		Travel/Air Travel
2.64%		Financial Services/Investment Services
2.41%		Software/Business & Productivity Software
2.22%		Business Services/Advertising & Marketing Services
2.06%		Dating Services
2.00%		Travel/Trips by Destination/Trips to Europe
1.91%		Education/Foreign Language Study

## Otra categoría

Other Category		71.54% of total sessions
4.04%		Reference/General Reference/Dictionaries & Encyclopedias
2.68%		Arts & Entertainment/TV & Video/Online Video
2.57%		Arts & Entertainment/Celebrities & Entertainment News
2.23%		Sports/Team Sports/Soccer
2.16%		Travel/Air Travel
1.95%		Arts & Entertainment/Music & Audio/Pop Music
1.90%		Travel/Hotels & Accommodations
1.86%		Internet & Telecom/Email & Messaging
1.74%		Reference/Language Resources/Foreign Language Resources/Translation Tools & Resources
1.47%		Jobs & Education/Jobs/Job Listings

## Países que nos visitan

Country
1.  Spain
2.  Mexico
3.  India
4.  United States
5.  France
6.  Philippines
7.  United Kingdom
8.  Colombia
9.  Peru
10.  Argentina



## **VII. Documentación a entregar a lo largo del proyecto**

A continuación, detallamos la documentación que deberá de entregar la empresa externa, a lo largo de la vida del proyecto.

- RoadMap y reporte mensual de desarrollo.
- Guía de estilo CSS.
- Creación de manual de estilo que facilite el mantenimiento y evolución del proyecto, respetando la imagen corporativa de la OMT.
- Documento de Análisis Funcional
- Documento de Arquitectura Detallada, en el que se defina:
  - La estructura de las plantillas tipo.
  - Los menús
- Documento de Arquitectura de Información de Alto Nivel en el que se defina:
  - La forma de acceso y permisos por cada usuario tipo.
  - Las opciones de primer nivel de navegación.
  - Los espacios funcionales de las páginas de inicio de las secciones.
- Documento de Taxonomía en el que se esquematice:
  - Línea gráfica de la aplicación
  - Diseño de las plantillas tipo
- Manual de Usuario en Inglés y Español, que detalle los pasos a seguir para la modificación e inclusión de nuevos contenidos y secciones en la página web, a nivel de usuario y de administrador.
- Manual de Instalación y Configuración, que detalle los pasos a seguir para desplegar la aplicación en producción, indicando los parámetros necesarios en los ficheros de configuración.
- Guía SEO de contenido.







- Documento de metodología a utilizar
- Documento de recomendación tecnológica de CMS
- Documento de recomendación tecnológica de CRM
- Recomendación de hosting
- Documento sobre las recomendaciones de seguridad
- Cualquier otro documento que sea necesario para el buen desarrollo del proyecto
- Definición de mapa de sitio de la OMT, en la que se definirá las listas de páginas de los sitios accesibles por los usuarios y buscadores.

