



SEGITTUR
turismo e innovación

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE BÚSQUEDAS AVANZADO PARA LA SOCIEDAD ESTATAL PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS TURÍSTICAS, S.A. (SEGITTUR)

Julio de 2008

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.





SEGITTUR
turismo e innovación

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR	4
4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	5
5. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	6
5.1 Calidad	6
5.2 Documentación de los trabajos.....	7
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS	7
6.1 PROPUESTA TÉCNICA	7
7. ADJUDICACIÓN	10



SEGITTUR
turismo e innovación

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto la contratación de los servicios necesarios para el desarrollo, implementación y mantenimiento evolutivo y correctivo de un Sistema de Búsquedas Avanzado que se integre como parte de los sistemas de información de SEGITTUR.

2. ANTECEDENTES

En la actualidad, SEGITTUR gestiona diversos sistemas de información tanto de su propiedad como propiedad del Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA), caso del Portal de Promoción Turística www.spain.info y del CRM de TURESPAÑA. Actualmente SEGITTUR está desarrollando una nueva versión del Portal de Promoción Turística de TURESPAÑA www.spain.info V.2. , que incluirá nuevos productos y desarrollos, así como un nuevo sistema de información turística.

Para mejorar la calidad y posibilidades de sus propios proyectos, así como los servicios que presta a terceros, SEGITTUR desea poner en marcha un sistema avanzado de búsquedas que le permita dar respuesta a la creciente demanda de necesidades y a nuevos retos relativos a la búsqueda de información.

El Sistema de búsquedas avanzado agilizará la búsqueda de la información deseada y facilitará a los usuarios sugerencias a la navegación en los diversos sistemas y Portales donde se implemente. Este sistema indexará los formatos de audio y de video en varias lenguas (como mínimo español, inglés, alemán, francés e italiano), dispondrá de tres funcionalidades diferenciadas: búsquedas para uso interno (editores, autores y revisores de contenidos), búsquedas para uso externo, con la posibilidad de indexar orígenes de información externos y posibilidad de integrar el sistema de búsqueda en elementos terceros (como www.spain.info, CRM de TURESPAÑA y otros portales temáticos).

SEGITTUR ha analizado y seleccionado las herramientas existentes en el mercado que por su difusión, complejidad, características y posibilidades pudieran encajar dentro de la estrategia descrita para su posible implantación en aquellos sistemas y portales, una vez realizados los procedentes desarrollos, adaptaciones y parametrizaciones.





SEGITTUR
turismo e innovación

3. DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR

El adjudicatario deberá proveer a SEGITTUR de las licencias necesarias para la puesta en marcha de los sistemas que a continuación se describen, durante el periodo de vigencia del contrato.

Destacar que como parte de la nueva estrategia de presencia on-line, se dispondrá de diferentes productos que deberán indexarse, canales de video en youtube, o soapbox, almacenes de audio (podcast), almacenes de imágenes alojados en plataforma propia y externa (flicker), etc.

Tareas a realizar:

- 3.1 Desarrollo e implementación de un Sistema de Búsqueda Avanzado en el actual sistema de información de SEGITTUR. La fecha límite de puesta en producción de este sistema será Diciembre de 2008.
- 3.2 Propuesta de buscador genérico propio. Este aplicativo deberá estar asociado al Sistema de Búsqueda Avanzado, mencionado en el apartado anterior, y deberá permitir la integración, entre otros, con el sistema de conocimiento del CRM y con el Gestor de Contenidos. La fecha límite de puesta en producción de este sistema será Diciembre de 2008.
- 3.3 Desarrollar y definir el modo en que el Sistema de Búsqueda Avanzado indexará la información procedente de portales Webs, almacenes externos, almacenes internos, etc.
Realizar la integración progresiva de los almacenes de información propiedad de terceras partes que, en su momento, se identifiquen (como dato estimativo, inicialmente no se prevé un número superior a 20 almacenes externos, si bien este dato puede verse alterado en función del éxito del proyecto).
Describir procedimientos de trabajo, necesidades, crecimiento, riesgos, etc.
- 3.4 Implementación del Sistema de Búsqueda Avanzado en el actual sistema *spain.info* V1. La fecha límite de puesta en producción de este sistema será Diciembre de 2008.
- 3.5 Integrar el sistema de búsquedas en el nuevo sistema de información en vías de desarrollo *spain.info* V2. La fecha límite estimada de presentación de la primera iteración del nuevo sistema es Marzo de 2009. El nuevo sistema de información deberá diferenciar las utilidades de back-office y front-office.
- 3.6 Adaptar el Buscador Genérico Propio al nuevo sistema de información *spain.info* V2.
- 3.7 Desarrollar un modelo de trabajo de escucha activa en comunidades de interés relacionadas con el turismo y España, integrando capacidades de alerta y aprendizaje





SEGITTUR
turismo e innovación

de las diferentes situaciones en que el sistema puede encontrarse. Si el desarrollo del sistema de escucha activa fuese incompatible con el modelo de licenciamiento por volumen, la empresa adjudicataria deberá plantear soluciones alternativas basadas en modelos de búsqueda de software abierto.

3.8 Realizar todas aquellas acciones de transferencia de conocimiento que sean necesarias para que el personal designado por SEGITTUR a tal efecto pueda operar el sistema desde el punto de vista técnico y funcional.

3.9 Mantenimiento evolutivo y correctivo.

Asimismo, se deberá desarrollar los módulos necesarios para dar cumplimiento a la LOPD. Igualmente se definirán y construirán las funciones necesarias para enviar datos a los sistemas externos necesarios, entregándose toda la documentación que pueda necesitarse para el cumplimiento de la ley. De la misma manera se realizarán por parte del adjudicatario todas aquellas gestiones a que pueda dar lugar la realización de este apartado con los órganos competentes, así mismo, la empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de SEGITTUR y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que establece el “Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal” para datos de carácter personal de nivel básico. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto, siendo un objetivo prioritario asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo de los trabajos en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

SEGITTUR incorporará al proyecto un Jefe de Proyecto, cuyas funciones y responsabilidades serán:

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.





SEGITTUR
turismo e innovación

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Decidir las modificaciones técnicas sobre el proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización de los trabajos.

La empresa adjudicataria aportará un Jefe de Equipo que coordine los trabajos del equipo de trabajo propuesto y que sea el interlocutor del Jefe de Proyecto designado por el responsable del contrato propuesto por SEGITTUR. El equipo de trabajo estará formado íntegramente por la empresa adjudicataria, que será responsable de la realización de todos los procesos y trabajos detallados en el presente documento.

Los trabajos podrán realizarse en las instalaciones que SEGITTUR disponga a tal efecto, o en las instalaciones del adjudicatario, según SEGITTUR lo considere. Cuando los trabajos se desarrollen en las instalaciones de la empresa adjudicataria, esta dispondrá de un lugar de trabajo adecuado para el Jefe de Proyecto de SEGITTUR en sus instalaciones.

Los miembros del equipo de trabajo deberán ser aceptados por SEGITTUR y los cambios en este deberán ser aprobados de igual modo por SEGITTUR. Cuando se produzcan dichos cambios sin que sea SEGITTUR la demandante de los mismos, la empresa adjudicataria se compromete a establecer un periodo de transferencia de conocimiento entre recursos de diez días hábiles sin coste alguno para SEGITTUR.

5. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

5.1 Calidad

Sin perjuicio de los certificados de seguro de calidad que deban presentar los licitadores, conforme establece el Pliego de Bases, el contratista se compromete a cumplir las normas de calidad vigentes en SEGITTUR para proyectos de características similares al que nos ocupa. Dentro de estas normas, cabe destacar los trabajos relacionados con el seguimiento periódico del proyecto a las que se hace referencia en el capítulo 4.



SEGITTUR
turismo e innovación

5.2 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar para cada producto obtenido toda la documentación que recoja la Metodología y especificaciones que se establezcan en la presente propuesta y que el adjudicatario acuerde con SEGITTUR.

Durante la ejecución de los trabajos objeto de esta contratación, el adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por SEGITTUR toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con SEGITTUR a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad de SEGITTUR.

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

6.1 PROPUESTA TÉCNICA

Las propuestas deberán entregarse atendiendo al siguiente esquema:

Resumen Ejecutivo.

En este resumen se reflejarán lo puntos más representativos de la oferta presentada

Datos Generales.

Memoria de presentación del Proyecto, incluyendo referencias a la realización de trabajos similares y comparación con los mismos.

Descripción detallada del equipo de trabajo según el siguiente esquema:

Nombre.

Formación.

Rol que desempeñará en el equipo



SEGITTUR
turismo e innovación

Experiencia. Proyecto (nombre, cliente, fecha de inicio, fecha de fin, y breve descripción). Rol desempeñado. Labores a destacar. Tiempo dedicado al proyecto.

Descripción de la solución propuesta.

Descripción general. Descripción de los puntos a destacar de la solución presentada.

Arquitectura hardware. Propuesta detallada de arquitectura hardware propuesta. Modelo lógico y físico.

Descripción detallada. De acuerdo al análisis del actual sistema de información y de las características de la solución. Proponer todos y cada uno de los desarrollos que la empresa propone desarrollar, diferenciando entre back-office y front-office, para cada uno de los puntos descritos en el CAPITULO 3:

1. Licencias. Particularidades asociadas a la compra de licencias, si las hubiera. Modelos de trabajo en los entornos de desarrollo, preproducción y producción.
2. Actual sistema de información. Propuesta de implantación para la puesta en marcha de un sistema de búsqueda avanzada en el actual sistema de información.
3. Propuesta detallada de buscador genérico. Se pretende desarrollar un producto que pueda posicionarse como un producto propio en el mercado, asociado a la información existente. Este sistema deberá integrarse como base de datos de conocimiento en el CRM y permitirá realizar búsquedas en el sistema de información, de imágenes y de vídeos.
4. Indexación de elementos externos. Será necesario integrar almacenes de información procedentes de diversas fuentes y cuya gestión no es responsabilidad de SEGITTUR. Desarrollar y definir el modo en que se realizará dicha integración.
5. Nuevo sistema de información. En paralelo a los desarrollos aquí planteados, SEGITTUR acometerá la implantación de un nuevo sistema de información que deberá integrarse con el sistema de búsquedas objeto de la presente contratación.
6. Una vez puesto en marcha el nuevo sistema de información de promoción online de TURESPAÑA será necesario adaptar los orígenes (al menos) de la información del





SEGITTUR
turismo e innovación

sistema anotado como “buscador genérico”. Se deberá anotar en este apartado las posibilidades de desarrollar una estrategia de búsquedas “Software as a Service” tanto para dar servicio al back-office (propio y externo) como al front-office.

7. Escucha activa. Solución planteada por la empresa licitante para desarrollar los trabajos expuestos en el CAPITULO 4.
8. Transferencia de conocimiento. Acciones propuestas, tiempos y roles a los que irá dirigida la formación.
9. Mantenimiento correctivo y evolutivo. Se indicará el modelo propuesto para las labores de mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma desarrollada.

Plan de proyecto.

Metodología propuesta. Descripción del método de trabajo propuesto que garantice el éxito del proyecto.

Entregables asociados. Descripción detallada de la documentación que se entregará. Asociación de la entrega de dicha información a los hitos detallados en el Plan de trabajo.

Plan de trabajo. Cronograma temporal donde se reflejen las tareas previstas para conseguir cada uno de los puntos descritos en el apartado 4, de acuerdo a la metodología propuesta. Reflejar entregables y distribución del equipo de trabajo.

Prestaciones complementarias. Indicar las prestaciones superiores propuestas por el licitador que sean necesarias o convenientes para el desarrollo del proyecto.

Otros datos de interés. Se incluirá en este apartado toda aquella información que la empresa licitante considere de interés, cuyo contenido no haya sido reflejado en la estructura presentada.

En ningún caso podrán figurar datos económicos sobre la oferta presentada.





SEGITTUR
turismo e innovación

7. ADJUDICACIÓN

Los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación del concurso son los que figuran en el Pliego de Bases.

Madrid, ... de julio de 2008, por la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.

Firmado: Pedro Antón Alonso
Director de Tecnologías de la Información y Comunicación.

