



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO CONVOCADO POR SOCIEDAD ESTATAL PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS TURÍSTICAS S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE TURESPAÑA "WWW.SPAIN.INFO

Julio de 2008

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

[1]





ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.	ANTECEDENTES.....	3
3.	DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR.....	4
4.	CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	9
5.	OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	10
5.1	Calidad.....	10
5.2	Documentación de los trabajos	10
6.	ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS.....	10
6.1	PROPUESTA TÉCNICA.....	10
7.	ADJUDICACIÓN	12





1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto la contratación de los servicios necesarios para el desarrollo, implementación, mantenimiento evolutivo y correctivo y desarrollo de nuevas funcionalidades del Sistema de Información de Promoción Turística y del nuevo modelo del Portal de Promoción del Turismo (spain info v.2) de Turespaña.

2. ANTECEDENTES

El Instituto de Turismo de España, TURESPAÑA es el propietario del portal en Internet www.spain.info así como de las 17 versiones de mercado actualmente en explotación.

El objetivo de www.spain.info es doble: Por un lado pretende ser una plataforma de promoción del producto turístico de España en el exterior, adaptando sus contenidos promocionales a los mercados en los que dispone de una versión específica del mismo y por otro lado es la plataforma de información de los recursos turísticos de España siendo ésta una importante vía para la apertura de la comercialización on-line de las empresas turísticas españolas.

La gestión integral de www.spain.info y de sus versiones mercado está encomendada a Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR), Sociedad estatal que nace en el año 2002 con el objetivo inicial de llevar a cabo esta gestión. La labor de SEGITTUR en relación con la gestión integral del portal incluye, tanto las labores de mantenimiento tecnológico de los sistemas y aplicaciones como de la producción, actualización y gestión de los contenidos.

El portal www.spain.info, presente en Internet desde el año 2003, ha sufrido la lógica evolución en cuanto a la forma de presentación de sus contenidos y en cuanto a la mejora de sus sistemas, sin que hasta la fecha se haya realizado ninguna modificación tecnológica completa del mismo.

Con la puesta en marcha de Plan del Turismo Español Horizonte 2020 se hace necesario realizar una reorientación completa del modelo de presencia en Internet de la oferta turística española que permita reforzar la presencia de los destinos y productos turísticos españoles en los nuevos canales on-line incorporando a los turistas activos frente al clásico modelo de internauta pasivo.



Para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan del Turismo Español Horizonte 2020 SEGITTUR tiene encomendado por TURESPAÑA la creación de un nuevo portal que identifique el perfil de cada cliente que acceda a él, y que le sirva la información en función de sus preferencias y de las informaciones y propuestas más afines a sus necesidades que se hayan identificado mediante el conocimiento segmentado de la demanda y en combinación con herramientas de relación con los clientes. Se trata de potenciar el papel de “difusor” de información acercando los contenidos al turista mediante, entre otros, la incorporación de contenidos en sistemas de búsqueda avanzados, la utilización de nuevos sistemas de información geográficos, la construcción dinámica de la información presentada en un único punto de entrada y la integración de sistemas de información de uso masivo y nuevos canales.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR

Para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación de deberán tener en cuenta la siguiente información:

ANEXO I: Arquitectura lógica y física, así como el detalle de la infraestructura a emplear.

ANEXO II: Datos de volumen y tráfico aproximados de los sistemas.

ANEXO III: Aplicaciones que actualmente dan servicio en el portal www.spain.info

El sistema contiene alrededor de 1.100.000 postings.

Asimismo, como parte de la construcción del sistema de información objeto de la presente contratación se deberán tener en cuenta otras actuaciones paralelas previstas o ya en ejecución, al margen de los trabajos aquí descritos, que son:

- Definición y Diseño de la arquitectura de información, *Human Computer Interaction* (HCI), creatividad y diseño del portal.
- Estudio de comportamiento predictivo.
- Buscador. Implantación de un sistema de búsquedas avanzadas.

Además se deberá tener en cuenta la existencia de los siguientes elementos que complementarán la solución:

- Canal **youtube:** www.youtube.com/spain



- Usuario Spain en facebook y en myspace.

Tareas a realizar

Implantación de un sistema de información, cuyo eje central será un **gestor de contenidos** a fin de dar respuesta a las necesidades definidas en la “*Consultoría de arquitectura de información, Human Computer Interaction (HCI), creatividad y diseño*”, que, en la actualidad se encuentra en proceso de ejecución. Este sistema de información cumplirá con las siguientes particularidades:

- Los desarrollos y/o parametrizaciones realizados sobre él, deberán cumplir con el estándar de accesibilidad **WAI AA**. Si por causas insalvables no pudiese cumplirse dicho estándar, SEGITTUR verificará la existencia de dichas causas.
- Se deberá indicar la solución para abordar las nuevas **tendencias** de navegación en internet para **dispositivos móviles** (nuevas versiones de Safari, Firefox e Internet Explorer mobile), prestando especial atención a la gestión del tamaño de las descargas.
- Se deberá tener muy en cuenta en la solución presentada el enfoque **multi-idioma, multi-cultura** de los productos que se generarán al amparo del sistema de información desarrollado como resultado de la presente contratación. Por ello, el sistema deberá permitir generar sistemas de información en infinitas lenguas y presentarlos según los intereses culturales de cada momento.
- El adjudicatario deberá proveer a SEGITTUR todas las licencias necesarias, adicionales a las ya existentes (ver ANEXO I) para la puesta en marcha del sistema de información objeto de la presente contratación.

Para la correcta prestación de los servicios se deberán cubrir los siguientes hitos:

Anualidad 2008:

3.1 Análisis, desarrollo e implantación de **la zona interna** del sistema de información, empleada para gestionar la información que será presentada empleando diferentes canales. Será necesario desarrollar, al menos, dos áreas de intercambio de información diferenciadas que se



gestionarán de diferente modo; la primera de ellas dirigida a las Oficinas Españolas de Turismo, donde podrán incorporar y consultar información para su revisión y posible inclusión en uno o diferentes mercados existentes en el sistema de información, mientras que la segunda deberá tener como objetivo el intercambio de información bidireccional con las Comunidades Autónomas y otras posibles Administraciones Públicas, empleando para ello un área de intercambio intermedio que permita contrastar la información (validez, idoneidad y fecha de última actualización) antes de incorporarla. A este respecto, el sistema deberá incorporar todas las tecnologías posibles (SOAP, RSS, etc) para que la información existente en el sistema de información pueda ser canalizada a los medios que lo soliciten. Esta canalización podrá efectuarse vía usuario y password o de acceso libre, pero siempre deberá controlarse quién hace uso de ella, y en qué medida, para lo cual deberán analizarse, desarrollarse (o integrarse con) e implantarse, los sistemas necesarios para tal fin. De igual modo, se deberán analizar, desarrollar e implantar **los interfaces** necesarios para integrar la información deseada en sistemas que puedan ser empleados como elementos aglutinadores de usuarios (facebook, livespace, etc) o como elementos de valor añadido (widgets para google o similar).

El sistema de **búsquedas en la zona interna** deberá integrarse de modo que pueda dar servicio a los autores, editores y revisores de contenido, facilitando su labor por medio de enlaces y destacados a información relacionada (texto, imágenes y audio).

3.2 Análisis, desarrollo y ejecución de la **migración** de los contenidos existentes en el actual sistema de información al nuevo sistema de información que se implante en ejecución de la presente contratación.

3.3 Análisis, desarrollo e implantación de un sistema de información que permita incorporar la información que se detalle en modo “**maplet**” en Google Maps, posibilitando la puesta en marcha de un producto novedoso y de gran impacto en el ámbito turístico.

3.4 Análisis, desarrollo e implantación de productos paralelos asociados a la información que presentará el portal. Se detectan inicialmente dos: **canal de imágenes y canal de vídeo**. Las imágenes estarán ubicadas en plataformas externas con alto volumen de usuarios (tipo flicker, youtube, soapbox, etc) pero su contenido será mostrado en los diferentes sistemas de información generados. Se desarrollarán concretamente dos productos específicos: uno para vídeo y otro para imágenes que sirvan como aglutinadores de este tipo de contenido.



Anualidad 2009:

3.5 Análisis, desarrollo e implantación de la parte pública o externa, donde se **integrará** la capa de presentación con los sistemas de **comportamiento observado y predictivo** desarrollados o adquiridos por SEGITTUR a tal fin. Tanto el sistema de búsquedas como posibles sistemas externos unidos a sistemas de análisis de información darán lugar a diferentes comportamientos en el sistema de presentación. La empresa adjudicataria deberá integrar la información de los diferentes sistemas de información para su manejo en la capa de presentación. Este tipo de sistemas deberá permitir, de acuerdo a diferentes niveles de categorización de la información, construir un sistema que permita basar la presentación de la información en un árbol de pesos parametrizable según un comportamiento anual para cada mercado origen (país de origen de la petición). Será necesario desarrollar las herramientas necesarias para la incorporación de información externa (bases de datos de encuestas del Instituto de Estudios Turísticos, bases de datos de procedencia de IPs, etc) a la gestión del comportamiento predictivo.

La parte pública o externa dispondrá de una integración con el sistema de búsquedas avanzado que facilite SEGITTUR, totalmente diferente, orientado a “encontrar” información.

Totalmente integrado con el sistema (tanto en la parte de presentación como en la de gestión) deberán tenerse en cuenta varias **aplicaciones** a desarrollar al amparo del presente contrato: posibilidades de comercialización integradas con el contenido, generación o integración de herramientas que faciliten el posicionamiento en buscadores, herramientas que permitan la inserción y gestión de elementos publicitarios (en cada sistema de información generado) asociados a los mercados emisores y cuaderno de viaje integrado en el sistema, lo que posibilitará a los visitantes elaborar un plan de viaje mientras visitan los diferentes sistemas de información que compondrán la solución.

Análogamente se deberá analizar, desarrollar e implantar un nuevo **sistema de presentación de la información geo-referenciada** empleando los sistemas comúnmente aceptados en el entorno on-line Microsoft Virtual Earth y Google Maps. Ambos sistemas (y aquellos que sean de uso general y cumplan los estándares establecidos) podrán emplearse independiente dependiendo de los criterios del editor (por ejemplo, calidad de la imagen del recurso geo-referenciado).

El sistema se integrará con un sistema de locución de contenidos (su desarrollo no forma parte del alcance de los trabajos objeto del presente contrato).



Las **agendas y calendarios** existentes en el sistema de información, sea cual sea su origen deberán posibilitar la integración de su contenido con las agendas más difundidas del mercado (Microsoft Outlook, Google calendar, Yahoo, etc).

3.6 Análisis, desarrollo e implantación de un conjunto de arquitecturas de información tipo, definidas en la “*Consultoría de arquitectura de información, Human Computer Interaction (HCI), creatividad y diseño*”, que posibiliten la generación de **portales temáticos**. Para la validación del modelo, se deberá construir el portal temático que SEGITTUR decida a lo largo del proyecto.

Anualidades 2008 y 2009

3.7 Canalizar y coordinar la información procedente de las diferentes fuentes, para dar solución a las integraciones y relaciones existentes entre las diferentes aplicaciones y sistemas que darán cabida a la futura solución, siempre bajo la dirección y coordinación de SEGITTUR.

Realizar todos los trabajos relacionados con las labores propias de sistemas, definición de la arquitectura tipo, de entornos, instalación, parametrización, configuración, pruebas de carga y estrés, etc.

Realizar todas aquellas acciones formación y de transferencia de conocimiento que sean necesarias para que el personal designado por SEGITTUR a tal efecto pueda operar el sistema adecuadamente.

Desarrollar los módulos pertinentes 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 sin consentimiento expreso de SEGITTUR. 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, destine los datos a otra finalidad, los



comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

3.8 Mantenimiento evolutivo y correctivo y desarrollo de nuevas funcionalidades.

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 permita obtener un seguimiento formal de su avance.

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

La empresa adjudicataria aportará un Jefe de Proyecto que coordine los trabajos del equipo de trabajo propuesto. 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 se realizarán en las instalaciones que SEGITTUR disponga a tal efecto, o en las instalaciones del adjudicatario, según crea conveniente SEGITTUR. Cuando los trabajos se desarrollen en las instalaciones de la empresa adjudicataria, esta dispondrá de un puesto de trabajo para la persona o personas que SEGITTUR designe en sus instalaciones.

El equipo de trabajo que se incorpore para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes que el adjudicatario haya propuesto inicialmente en su oferta. Los cambios puntuales en la composición del mismo deberán ser por perfiles de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

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 calidad que deben 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.

5.2 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto de la contratación, 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 los 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
- 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. Modelo lógico y físico (el plan de proyecto deberá incluir la instalación y configuración de dicha propuesta).

Descripción detallada. De acuerdo al análisis del actual sistema de información y de las características de la solución. Detallar todos y cada uno de los desarrollos que la empresa propone realizar, siguiendo indicaciones detalladas en el CAPITULO 3.

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 CAPITULO 3, 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.

7. ADJUDICACIÓN

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

Madrid, 6 de agosto de 2008

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