



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACION, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO DE LA RED DE INTELIGENCIA E INNOVACIÓN TURÍSTICA DE ESPAÑA, PARA SOCIEDAD ESTATAL PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS TURÍSTICAS, S. A. (SEGITTUR)

Febrero de 2010



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	3
2. DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR	5
2.1 Canales	10
2.2 Segmentación de usuarios.....	15
2.3 Interfaz gráfica.....	16
2.4 Arquitectura de hardware y software	17
Servicios de arquitectura común.....	18
Modelo de interoperabilidad e integración.....	18
3. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROYECTOS	18
4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TECNICA	21



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

1. ANTECEDENTES

La Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A (SEGITTUR) nace con el propósito de convertirse en un nexo de unión entre las nuevas tecnologías y el sector turístico. En este sentido, tiene como objetivos apoyar la promoción turística y la comercialización de los productos y servicios mediante el uso de las nuevas tecnologías, especialmente en Internet.

Asimismo, pretende contribuir, mediante la investigación, el desarrollo y la innovación, a mejorar los niveles de profesionalidad del sector proporcionando para ello los instrumentos que faciliten el acceso a las nuevas tecnologías.

Otra de sus facetas es la preparación, el tratamiento y la difusión de información con relevancia no sólo para la promoción, sino también para impulsar la innovación en el sector, en todos sus ámbitos.

En definitiva, es tarea de SEGITTUR llevar a cabo todas aquellas acciones que contribuyan a mejorar la situación de España como destino turístico.

El 16 de septiembre de 2008 el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) y el Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación (CSC) formalizaron un Convenio de Colaboración para la puesta en marcha de un instrumento de creación y transferencia de conocimiento turístico en el marco del Plan Turismo 2020, que se financia con cargo a fondos FEDER-FT.

El Programa fue presentado a la Unión Europea e incorporado al Programa Operativo de Fondo Tecnológico, periodo 2007-2013, dirigiéndose a las Pymes del sector turístico de todo el territorio nacional.

El Programa Centro de Conocimiento e Innovación Turística, gestionado por el Consejo Superior de Cámaras, tiene por objeto promover y fomentar el desarrollo tecnológico y la difusión de las mejores prácticas en el sector turístico con el fin de mejorar la competitividad de las empresas turísticas y facilitar su posicionamiento ante los cambios de la demanda.

El programa busca el fomento de la adopción, entre las PYMES, de nuevas herramientas con base en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, de carácter innovador y con base tecnológica, así como la investigación aplicada a los mercados como herramienta que contribuya a su posicionamiento en los mismos; el Desarrollo y la creación de una red de conocimiento y transferencia tecnológica y la difusión de las mejores prácticas de las empresas pioneras o con prestigio entre las menos avanzadas y en situación de riesgo. Para ello, se desarrollarán e impulsarán herramientas y programas de asesoramiento on-line de apoyo a las empresas del sector.



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



SEGITTUR

turismo e innovación

El Programa tiene, entre otros, los siguientes objetivos:

1. Creación de una red de inteligencia competitiva en el ámbito del turismo español que genere y permita el acceso y la difusión del conocimiento generado en las diferentes fuentes del sector públicas y privadas.
2. Análisis de los principales mercados turísticos para España con una metodología de investigación que permita deducir varios prototipos de consumidor turístico segmentado e información sobre la competitividad del turismo español en relación con otros mercados alternativos en sus principales segmentos.
3. Benchmarking de mejores prácticas en el sector.
4. Base de datos actualizada sobre la investigación turística en las universidades españolas y los principales centros tecnológicos.
5. Base documental sobre la normativa que rige el sector estatal y por Comunidades Autónomas Segmentada y tratada para hacer posible su consulta de forma rápida.
6. Observatorios sobre competitividad, recursos humanos y sostenibilidad del sector turístico en España.
7. Proporcionar servicios de auto diagnóstico y asesoramiento en red y apoyo tutorizado para el desarrollo de "Planes Individuales de Apoyo a la transferencia tecnológica y la Innovación".
 - Elaboración de un Diagnóstico Asistido de tecnología e innovación en las empresas que se adhieran al proyecto.
 - Desarrollo y ejecución de un Plan de Apoyo a la incorporación de tecnología e Innovación.
8. Financiación de los gastos asociados al desarrollo del "Plan Individual de Apoyo a la Innovación"
9. Establecimiento y creación de herramientas destinadas a acoger la creación de nuevos segmentos y marcas para PYMES que permitan la implantación de nuevos sistemas de gestión y doten de mayor competitividad a las empresas que participen en el proyecto.

La contribución de TURESPAÑA a aquel proyecto se instrumenta en parte mediante el diseño funcional y desarrollo de infraestructuras tecnológicas de la Red de Inteligencia e Innovación Turística de España.



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



SEGITTUR

turismo e innovación

El pasado 24 de abril de 2009, TURESPAÑA y SEGITTUR formalizaron un Acuerdo de Encomienda de Gestión para el desarrollo de actuaciones de impulso a la nueva economía turística en 2009, en virtud de este Acuerdo TURESPAÑA encomienda a SEGITTUR, en el año 2009, los servicios que sean necesarios para el diseño, desarrollo y puesta en marcha de la Plataforma de la red de conocimiento, entre los que se incluyen los que son objeto de este contrato, acuerdo que, respecto de aquella Plataforma, fe objeto de dos modificaciones por las que extiende sus efectos a 2010.

Esta red coadyuva a los objetivos del Plan del Turismo Español Horizonte 2020, y del Eje Nueva Economía Turística, especialmente al de la puesta en marcha de un sistema de Inteligencia de Red para maximizar el acceso, creación y difusión del conocimiento generado en las diferentes Administraciones Públicas y Asociaciones Empresariales, así como Centros de Investigación y Universidades.

La red deberá permitir crear un sistema integrado de transmisión de conocimiento e innovación mediante un portal de gestión de la inteligencia turística, sobre un entorno de colaboración.

La importancia de una red de conocimiento e innovación turística viene determinada por la mejora del rendimiento que implica el uso de las comunidades de prácticas y redes de conocimiento en personas y organizaciones de diversos sectores. Dentro de estas comunidades y redes la información se transmite libremente, de modo que el conocimiento que se deriva de su transmisión es controlado por la gestión de comunidades y autoaprendizaje.

La Dirección técnica del presente contrato será asumida y gestionada por Segittur bajo la supervisión y coordinación de la dirección del proyecto global.

OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto la contratación de los servicios de desarrollo e implantación de la **red de inteligencia e innovación turística de España**, así como el suministro en propiedad de todas las licencias de productos Software, incluyendo su soporte y actualización hasta el 31 de Diciembre de 2012, sobre los que se construirá la plataforma de la red de inteligencia e innovación, y la instalación y configuración de estos productos en el entorno Hardware que se determine, bajo la dirección, control y seguimiento de Segittur. Adicionalmente, el adjudicatario deberá entregar el sistema haciendo uso de servidores virtuales instalados en un entorno hardware que sirva de prototipo-demostrador.

Se facilitará a la empresa adjudicataria el diseño a alto nivel definido para la red, resultado de un estudio previo.

2. DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR

El objeto del proyecto es la adquisición de licencias (si fuera necesario) incluyendo su soporte y actualización hasta el 31 de diciembre de 2012, el análisis y diseño detallado,



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



SEGITTUR

turismo e innovación

desarrollo y puesta en marcha de una plataforma tecnológica incorporando las siguientes herramientas:

- **Gestión de contenidos:** La red de conocimiento deberá estar soportada por un gestor de contenidos que permita la agregación de fuentes externas e internas, su almacenamiento y la publicación de la información existente en la base de datos. Adicionalmente deberá disponer de las siguientes herramientas:
 - Directorio de encuestas: que permitan recoger y explotar la opinión de los usuarios basándose en diferentes encuestas, configurables a lo largo del tiempo.
 - Sistemas de alertas: sistema parametrizable de alertas para usuarios registrados a través del email, que debe permitir una serie de funcionalidades como:
 - Notificación a los usuarios de la aparición de nuevos contenidos..
 - Alertas de respuesta a actividades realizadas por el usuario.
 - Otras comunicaciones del sistema sobre diversos temas de interés (nuevas ayudas, nuevos proyectos, etc.)

También se ofrecerá la suscripción RSS asociados a un número concreto de contenidos de la red de conocimiento.

- Calendario de eventos: para la divulgación y publicación de actividades clave relacionadas con el sector. Los eventos serán clasificados por temática, de forma que cada evento se pueda visualizar en el canal o comunidad correspondiente dentro de la Red.
- Directorio de fuentes: apartado en el que se podrán consultar aquellas fuentes utilizadas, y que se irá actualizando a medida que se vayan incorporando nuevas fuentes a la Red.
- Clipping de noticias: servicio basado en la navegación automática por una serie de medios de comunicación en Internet predefinidos, el análisis, clasificación y archivo de las noticias para su posterior búsqueda y consulta. Con las siguientes características:
 - Posibilidad de personalizar la configuración para que facilite el uso de cada usuario concreto.
 - Generación automática de revistas de prensa (boletines) en función de los parámetros que se definan por el usuario para su posterior envío por email.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

- Envío de noticias urgentes vía e-mail.
- **Personalización de contenidos:** La capa de presentación de la red debe permitir que un usuario pueda personalizar los componentes que visualiza en su navegador. La personalización de contenidos podrá tener lugar bajo la modalidad de widgets, de forma que cada usuario pueda añadir los que considere necesarios seleccionándolos de un catálogo. Esta funcionalidad no es prioritaria para el lanzamiento de la Red de Conocimiento. Sin embargo puede aportar un alto valor añadido desde el momento en el que exista información sobre los usuarios que pueda ser utilizada para conocer sus necesidades conforme al uso que realizan de la Red.
- **Gestión de usuarios:** existirá una gestión de usuarios, teniendo en cuenta la tipología de segmentación de usuarios definida en el capítulo “Segmentación de usuarios” del presente documento.
- **Gestión documental:** Dentro de la red se gestionará el almacenamiento y acceso de documentación para diferentes formatos, como pueden ser Office o Multimedia. Se crearán diferentes catálogos de documentación dentro de la Red, que vendrán determinados por temática, por sección, etc.

También se dará la posibilidad de acceso a catálogos de documentación de fuentes externas a través de mash-up que accedan en tiempo real al catálogo en la fuente documental. De esta forma conseguiremos ofrecer siempre a los usuarios la última versión de los documentos disponible, y no tener que almacenar ni controlar las diferentes versiones de la documentación.

- **Escucha activa:** La escucha activa es un elemento que permitirá estar atento a lo que está ocurriendo en el mercado. El módulo de escucha activa tiene que captar y recopilar datos desde Internet, considerando a esta como fuente principal de información. Se parametrizarán las fuentes de búsqueda acudiendo a:
 - Directorios de bases de datos.
 - Directorios web.
 - Canales de información dinámica.

En las actividades que se deben desarrollar en este módulo se pueden mencionar la recuperación de fuentes relacionadas con el objeto de escucha, y el análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados arrojados.

- **Buscador:** Una capacidad fundamental de la Red debe radicar en facilitar el acceso y localización de la información, por lo que será necesario dotarla de un potente buscador. Con las siguientes características:



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

- Capacidad de búsqueda contextual, de forma que permita una recuperación de información más eficiente y dirigida.
- Capacidad de búsqueda por palabras clave, categorías, tipología, etc.
- Posibilidad de sugerencia de términos de búsqueda.
- **Business Intelligence:** Se recopilará información de diferentes fuentes formales, como pueden ser organismos oficiales (Institutos de estadística, IET, etc.) y empresas del sector turístico (hoteles, Oficinas de turismo, etc.). La información recopilada será almacenada y tratada para la obtención de informes, que se incluirán en las secciones que se denominadas “observatorio”, y que permitirán analizar situaciones actuales, evoluciones a lo largo del tiempo, comparativas, etc.

Para lo que se deben realizar tareas de análisis de fuentes de información, análisis y tratamiento de los datos, y por último explotación de la información en informes agregados.

- **Entorno de colaboración:** Se habilitará un canal de colaboración que facilite la comunicación entre usuarios, intercambio de experiencias, ideas, ayudas, etc., así como la posibilidad de creación de negocio mediante la puesta en contacto de empresas con intereses complementarios. Pudiendo tener en cuenta para el cumplimiento de este objetivo la organización en comunidades, proveyendo de las siguientes herramientas colaborativas, con la finalidad del intercambio y ordenación del conocimiento según distintas áreas temáticas:
 - Página personal: En la que el usuario pueda mantener la información de su perfil. Se valorará la integración con otras redes externas, como puede ser Facebook, LinkedIn.
 - Directorio de contactos: Bases de datos o listados para ofrecer una referencia a los usuarios (empresas del sector, empresas de servicios relacionados con un determinado área, autores y bibliografía de diversos temas). Cada usuario podrá mantener además su propia base de datos, con NewFeeds de las acciones que realicen estos.
 - MarketPlace de proyectos: Área de la red destinada a la publicación y búsqueda de proyectos innovadores con el fin de que los usuarios puedan localizar posibles sinergias y desarrollar proyectos conjuntos.
 - Grupos de trabajo: Áreas de la comunidad reservadas para la comunicación y el intercambio de información entre los grupos de trabajo que participan en diversos proyectos relacionados con la temática de la comunidad.
 - Foros: Se trata de la funcionalidad básica, ofreciendo un espacio de comunicación en el que los usuarios intercambian opiniones mediante la creación de “hilos” o temas de interés para la comunidad.



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



SEGITTUR

turismo e innovación

- Blogs de expertos: Espacio para la publicación de las opiniones de expertos de forma puntual. El moderador deberá tratar de dinamizar la actividad de los expertos.
- Consultorio/Publicación de entrevistas: Atraer a empresas del sector privado con experiencia en algún ámbito para participar en foros o consultorios de forma que puedan responderse a las dudas de los miembros de la comunidad de forma interactiva.
- Calendario de eventos: Dado que el calendario está gestionado de forma centralizada, en las comunidades se visualizarán los eventos que afecten a cada una de ellas.
- Archivos de documentos: Creación de una biblioteca comunitaria donde poder almacenar todos aquellos documentos relevantes para la temática de la comunidad.

Se propondrá una normativa de comportamiento que regule la actividad de los miembros de la comunidad (definición del contenido inapropiado, búsqueda de comportamiento inesperado de los miembros)

- Autodiagnostico: Se incluirán herramientas de autodiagnostico con el objetivo de ayudar a las empresas a través de una evaluación sencilla o de asesoramiento sobre su situación actual en un tema específico.

Para garantizar su utilidad esta herramienta debe cumplir:

- Resolutiva: una vez finalizado el autodiagnostico se deben dar la posibilidad de aportar soluciones de forma dinámica, y basadas en las respuestas introducidas, para que la empresa/usuario disponga de la información necesaria para tomar medidas correctoras o que pueda acometer a través de ella un proceso de tutoría o consultoría apropiado.
- Parametrizable: Tanto las preguntas del formulario, como los elementos de ayuda y los elementos de resolución deben ser dinámicos, permitiendo la creación de nuevos formularios dentro de un canal y para una determinada temática.
- Continua: será valorable que los usuarios puedan ver su evolución en un determinado autodiagnostico a lo largo del tiempo, para intentar potenciar su interés a la hora de acometer mejoras.

El desarrollo de dichos formularios se debe realizar siguiendo los estándares establecidos (XFORM, u otros).



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

- **Analíticas de acceso:** La gestión de la Red deberá estar apoyada en una herramienta que sea capaz de capturar la información sobre su uso y presentarla a través de cuadros de mando e informes. Dentro de la información a registrar y analizar debe estar:
 - Información agregada de usuarios registrados en la plataforma: de esta forma se podrá visualizar y analizar de forma agregada los datos solicitados a los usuarios en su registro.
 - Información sobre el comportamiento de los usuarios: el objetivo es disponer de un elemento de control de uso de la red (Número de visitas, navegador utilizados, fuentes de acceso, zonas visitadas, ficheros descargados, entre otros)
 - Escucha activa interna: con el objetivo de recoger opiniones de los usuarios sobre las funcionalidades de la propia red.

Se debe disponer de los datos en tiempo real. Además de permitir la distribución de la información de análisis a los usuarios a partir de uso parámetros determinados.

Así como aquellos elementos que el adjudicatario proponga.

2.1 Canales

Los contenidos y herramientas del portal se estructurarán entorno a una serie de canales, que darán forma al modo de presentar los contenidos online y facilitarán el acceso a la información. Los canales inicialmente habilitados, pudiendo surgir nuevos, son:

- Oferta y demanda: Canal orientado a mejorar el conocimiento sobre la oferta y la demanda, así como herramientas que permitan disponer de un mecanismo de comparación con otros competidores.
- Calidad: Canal en que se dispondrá de información en materia de calidad, con asesoramientos, directorios relacionados y herramientas de colaboración.
- Sostenibilidad: Canal orientado a mejorar la sostenibilidad en el sector turístico, con herramientas de análisis, colaboración, autoevaluación...
- Innovación: Canal orientado a facilitar y promover la innovación en el sector turístico.
- Recursos humanos: Canal orientado a la información y gestión de los recursos humanos dentro del sector turístico.
- Otros: Dando cabida a aquellas funcionalidades que no se ajustan a ninguno de los canales existentes.

A continuación se indican las funcionalidades a priori planteadas para cada uno de los canales:



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

2.1.1 Oferta y demanda

Las funcionalidades que deben ser incluidas en el canal de **oferta y demanda** cuya integración en la plataforma ha de ser considerada dentro del presente proyecto son:

- **Observatorio de oferta y demanda**: Se debe recopilar, elaborar y evaluar la información sobre la oferta y la demanda turística en el sector turístico. Desarrollando informes, con datos agregados, y en el que se analicen siguientes áreas:
 - Para la demanda turística:
 - Recopilación y presentación de datos de fuentes oficiales sobre mercados emisores.
 - Indicadores de clima turístico y coyuntura de mercados.
 - Estudios sociológicos sobre principales mercados emisores realizados con carácter público.
 - Captación y explotación de información de agentes del sector.
 - Generación de informes periódicos de carácter prospectivo sobre los principales mercados emisores.
 - Para la oferta turística:
 - Recopilación y presentación de datos de fuentes oficiales locales en destinos competidores.
 - Generación de informes periódicos de los principales destinos competidores y sobre productos concretos.
 - Desarrollo de estudios e índices de competitividad entre diferentes destinos, tanto españoles como extranjeros.
 - Satisfacción y calidad percibida a través de la monitorización de índices de calidad proporcionados por IET/Turespaña y otros centros de estadística, así como a través de escucha activa en otros portales.

También se utilizará información generada de forma interna a partir de indicadores.

- **Bechmarking**: para las empresas turísticas, a las que se les promoverá para que incorporen información a la red, y de esta forma puedan obtener informes comparativos con la competencia, que les facilite la toma de decisiones. Esta información solo será accesible para las empresas participantes.



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



SEGITTUR

turismo e innovación

2.1.2 Calidad

Las funcionalidades que deben ser incluidas en el canal de **calidad** son:

- **Guía de calidad**: En el que se integrarán contenidos de carácter divulgativo en materia de calidad, que permitan un seguimiento de la legislación y normativa. En algunos casos los contenidos se almacenarán y/o generarán internamente, y en otros casos se incluirán mash-ups, accediendo de esta forma a la fuente de información en tiempo real.
- **Directorios**: Conteniendo un catálogo de enlaces o listados de interés en el ámbito de la calidad, como pueden ser empresas de servicios de calidad / certificación, empresas adheridas a normas de calidad, bibliografía en materia de calidad, enlaces a normas, manuales, organismos oficiales...
- **Herramientas de colaboración**: Con experience sharing/mejores prácticas, como espacio monitorizado donde usuarios y empresas puedan compartir y expresar sus experiencias y mejores prácticas de calidad, además de la organización de grupos de trabajo en diferentes temáticas de interés en calidad, con participación de expertos cualificados.

2.1.3 Sostenibilidad

Las funcionalidades que deben ser incluidas en el canal de **sostenibilidad**, son:

- **Observatorio de sostenibilidad**: Integración de los entregables resultantes de la actividad de observatorio encargada de recopilar, elaborar y evaluar la información sobre sostenibilidad (económica, social y medioambiental) en el sector turístico. Teniendo como principales actividades:
 - Monitorización de indicadores que se definan
 - Elaboración de informes periódicos, a partir de información recopilada.
 - Desarrollo y aplicación de una metodología de sostenibilidad de destinos
- **Herramientas de autoevaluación**: Se ofrecerán formularios para que las empresas se puedan evaluar a sí mismas en materia de sostenibilidad, desarrollados con la herramienta de autodiagnóstico. En los que podrán evaluar, por ejemplo, la eficiencia energética o las emisiones de CO2.

Además de:

- **Guía de sostenibilidad**



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



SEGITTUR

turismo e innovación

- **Directorios**
- **Herramientas de colaboración**

Con un funcionamiento similar al del canal de Oferta y demanda con temática de sostenibilidad.

2.1.4 Innovación

Las funcionalidades que deben ser incluidas en el canal de **innovación** son:

- **Guía de innovación.**
- **Directorios.**
- **Ayudatur.** Se debe integrar el portal de Ayudatur, que en estos momentos es una web independiente, accesible a través de la URL www.ayudatur.es.
- **Atlastur y SICTUR.** Se estudiará el modo en que se integren con el sistema.
- **Herramientas de colaboración.**
- **Herramientas de autoevaluación.**

En el caso de las herramientas con funcionamiento similar a los casos anteriores, pero enmarcadas dentro de una temática de innovación.

2.1.5 Recursos humanos

Las funcionalidades que deben ser incluidas en el canal de **recursos humanos** son:

- **Observatorio para el Empleo y el Talento:** El observatorio constará de las siguientes partes:
 - **Barómetro del mercado de trabajo,** Integración de los entregables resultantes de la actividad principal del observatorio que estará dedicada a la publicación de datos y elaboración de informes de análisis (cuantitativo y cualitativo) sobre el mercado de trabajo. Con datos procedentes de organismos públicos y empresas del sector privado. Para el análisis cualitativo se requerirá la participación de expertos.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

- Zona de eventos, con la publicación de aquellos eventos de la Red relacionados con el canal de RRHH.
- Revista de prensa, donde filtrarán aquellas noticias del servicio de clipping relativas a Recursos Humanos.
- Repositorio de documentos, que permita almacenar y consultar información relevante, como pueden ser los sumarios de jornadas.
- Herramientas colaborativas, compuestas por zonas de colaboración, punto de encuentro y debate, construidas a modo de foro y con herramientas que fomenten la interactividad de los participantes.
- **Club Bechmarking de RRHH**: Plataforma de intercambio de mejores prácticas e indicadores, permitiendo disponer a las empresas de una referencia en el sector en los relativo a RRHH.

Se solicitará a las empresas que participen introduciendo determinados indicadores con una periodicidad anual. Se definirán segmentos, de forma que se puedan realizar comparativas por sector, tamaño, etc. Los informes solo estarán disponibles para aquellas empresas participantes, y con una visión de la situación anual y otra de evolución en el sector.

- **Directorios**: Con el objetivo de facilitar al usuario la búsqueda de información en materia de formación. E incluyendo dos directorios, una para centros de enseñanza y otro para cursos de formación. Dentro de cada directorio se debe permitir la búsqueda por diferentes parámetros, así como el enlace al curso o centro, valoración por parte de los usuarios, elaboración de rankings, y espacios patrocinados por diferentes centros.
- **Herramientas de gestión de recursos humanos**: Integración en la Red de herramientas que faciliten a las Pymes la de gestión de Recursos humanos, enfocadas a aquellas pequeñas empresas que no puedan asumir los costes de departamentos de RRHH y software especializado. Se pueden valorar herramientas gratuitas o de coste reducido. La tipología de dichas herramientas estará dirigida a:
 - Búsqueda de recursos y contratación, con plantillas para formulario para ofertas de trabajo y checklist para entrevistas.
 - Formación, herramientas para desarrollo de planes de formación y manuales para empleados.
 - Gestión de recursos humanos, con herramientas para la creación de organigramas, asignación de recursos, descripción de tareas y puestos de trabajo, cuadros de salarios y políticas retributivas, políticas internas, y herramientas de evaluación.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

2.1.6 Otros

Las funcionalidades que deben ser incluidas en el canal de **Otros** son:

- **Observatorio normativo**: Con el siguiente enfoque:
 - Herramienta de búsqueda y consulta de la legislación existente con impacto en la actividad turística.
 - Desarrollar una metodología de análisis que permita identificar oportunidades de mejora desde el punto de vista legislativo que incidan en la competitividad del sector.
 - Ofrecer servicios de asesoría legal de apoyo a las empresas, que puede platearse como un foro moderado por expertos.

2.2 **Segmentación de usuarios**

Los grupos objetivos que deberán tenerse en cuenta para la Red de conocimiento son fundamentalmente grupos que participan en el sector turístico español:

- Instituciones
- Empresas
- Asociaciones
- Otros (Universidades, medios, sectores relacionados...)

A su vez, cualquier usuario perteneciente a estos segmentos será diferenciado, y se personalizarán los contenidos ofrecidos, en función de los siguientes criterios:

- **Visitante**: Agentes que simplemente buscan información en Internet y que tendrán acceso a las utilidades más básicas de la red. No requiere ningún tipo de registro y por lo tanto sus datos personales no serán almacenados
- **Registrado**: Usuarios que han completado el proceso de registro mediante la aportación de una serie de datos que facilitarán la elaboración de estadísticas de uso y perfiles mediante la agregación de los mismos. Podrán acceder a una mayor variedad de contenidos. Se debe valorar la posibilidad de recoger datos de otras redes sociales para el perfil del usuario, en lugar de introducir los datos.
- **VIP**: Son aquellos usuarios miembros de la red con permisos asignados por el administrador para acceder a contenidos para los que es necesario un determinado perfil:



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

- Pertenencia a una empresa que aporta contenidos o que paga algún tipo de cuota.
- Pertenencia a una empresa que aporta datos sobre su propio negocio para la elaboración de informes y estadísticas.
- Profesores de universidades y otros centros de enseñanza.

Se deben tener en cuenta también **usuarios Especiales**, con un estatus especial dentro de la Red, del tipo Universidades, Centros de Investigación, Organismos Públicos, etc.

Dentro de los usuarios un concepto a tener en cuenta será el de Comunidades, abiertas para usuarios registrados con la finalidad de que interactúen con otros usuarios, teniendo cada una de ellas uno o varios moderadores.

2.3 Interfaz gráfica

Será esencial en el desarrollo del proyecto, un diseño usable adecuado a los perfiles a los que los diferentes productos se dirigen. Se requiere segmentar a los usuarios según sus habilidades y necesidades, por lo que será de especial relevancia el planteamiento propuesto para cubrir esta necesidad.

El diseño gráfico de todos los elementos que componen la Red de Conocimiento y su Arquitectura de Información también será relevante para el desarrollo del proyecto.

La implementación de los productos debe permitir su uso a través de los navegadores más utilizados. Incluyendo al menos los indicados a continuación:

- Microsoft Internet Explorer 6.x, 7.x y 8.x
- Mozilla Firefox 2.x y 3.x
- Google Chrome
- Safari 4
- Opera 9.x y 10.x

Adicionalmente, con el objetivo de facilitar el acceso a través de múltiples dispositivos y el adecuado posicionamiento en buscadores, la implementación debe cumplir con los estándares XHTML 1.0 y CSS 2, definidos por W3C.

En cuanto a los requisitos de accesibilidad, el interfaz deberá cumplir con los criterios definidos por W3C para el nivel AAA.



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



SEGITTUR

turismo e innovación

2.4 Arquitectura de hardware y software

El hardware objeto de la presente contratación se ciñe al estrictamente necesario para instalar el sistema en modo demostrador que deberá albergar los sistemas virtuales necesarios para la ejecución del sistema.

Aunque no se incluya en el objeto de la presente contratación, la adquisición del hardware necesario para su puesta en marcha, se deberá detallar la arquitectura necesaria para el correcto funcionamiento y evolución del sistema.

- Definición de entornos lógicos. La aplicación deberá ser implantada por la empresa adjudicataria en un entorno de Producción, y se deben indicar que otros entornos lógicos se consideran necesarios.

Y para cada uno de los entornos definidos se deben indicar las necesidades para su correcto funcionamiento y total operatividad, incluyendo:

- **Hardware** para cada uno de los servidores: procesadores, memoria RAM, memoria física, tarjetas de red y/o fibra, etc. En ningún caso el hardware indicado podrá estar limitado a una sola empresa, fabricante, origen o procedencia.
- **Software** para cada uno de los servidores. Sistema operativo, base de datos, servidor web y de aplicaciones, y cualquier otro software necesario. Dado que es objeto de la presente convocatoria el suministro en propiedad de las licencias de todos los productos Software necesarios para la construcción y operación de la RED de inteligencia e innovación turística. El dimensionamiento del volumen de licencias necesarias se realizará teniendo en cuenta la arquitectura hardware propuesta donde se tendrán que tener en cuenta criterios de alta disponibilidad y la existencia, como mínimo, de un entorno de preproducción y un entorno de producción. Se deberán incluir las licencias de todos los elementos empleados en la construcción de la plataforma que, como mínimo, deberá contemplar:
 - Plataforma de gestión de portales
 - Herramienta de gestión de contenidos
 - Herramienta de gestión documental
 - Herramientas de colaboración
 - Herramientas Web 2.0
 - Buscador
 - Herramienta de explotación de información – Business intelligence
 - Sistema de gestión de información – SGBBDD
 - Servidores Web



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

- Servidores de aplicaciones
 - Herramientas de servicio de directorio
 - Herramientas de análisis estadístico de uso de sitios Web.
 - Sistema operativo.
 - Herramientas de virtualización.
- **Comunicaciones**, switches, balanceadores, VLANS etc.
 - **Sistema de gestión de backups y Políticas de salvaguarda.**

En todos los puntos hay que tener en cuenta la alta disponibilidad, y soporte 8 x 5 y/o 24 x 7 por parte del fabricante para cada uno de los elementos hardware y software.

Así mismo se debe detallar una previsión del dimensionamiento asociado al servicio que debe ofrecer la plataforma: volumen de almacenamiento soportado, número de usuarios concurrentes, disponibilidad, etc. Tanto inicialmente como el crecimiento esperado a lo largo del tiempo.

2.5 Servicios de arquitectura común

Se incluyen en el presente apartado las herramientas, aplicaciones y contenidos de futura incorporación, que permitan establecer un marco de referencia IT de integración: modelo de seguridad, servicios de autenticación, auditoría, gestión de alertas, etc.

2.6 Modelo de interoperabilidad e integración

Definición de los modelos interoperabilidad e interfaces de integración en el sistema de otras aplicaciones y herramientas a desarrollar fuera del alcance del presente proyecto.

3. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROYECTOS

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.

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. Y que se encontrarán bajo la dirección de un jefe de proyecto de SEGITTUR.

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



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



SEGITTUR

turismo e innovación

dispondrá de un puesto de trabajo para la persona o personas que SEGITTUR designe 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 dichos cambios, la empresa adjudicataria se compromete a establecer un periodo de transferencia de conocimiento entre recursos de diez días hábiles sin coste alguno para SEGITTUR.

El licitador debe detallar la metodología propuesta para el desarrollo del software, teniendo en cuenta que en el plazo de tres meses desde el inicio del proyecto debe entregarse un prototipo de la solución.

Como parte de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete a generar y entregar a SEGITTUR al menos la documentación que se indica a continuación y en las fases indicadas:

Fase de Arranque: En la fase de arranque se debe presentar un Plan de Proyecto, indicando al menos la siguiente información:

- **Organización:** Descripción de la 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.
- **Seguimiento y control:** Definición de la periodicidad del seguimiento y personas responsables.
- **Documentación:** Documentación implicada en el proyecto, indicando quien es su responsable, ciclos de aprobación, etc.
- **Calendario previsto:** En el que se indiquen las fechas claves dentro del proyecto.

Fases de Análisis: A lo largo de las fases de análisis se debe generar para definir y validar los futuros desarrollos:

- **Toma de requisitos:** Documento en el que se recoja el catálogo de requisitos, detectados en la fase de análisis del sistema.
- **Casos de uso:** Diagramas UML de casos de uso, incluyendo actores, funcionalidades e interacciones.
- **Análisis funcional:** Documento detallado de las funcionalidades descritas en los casos de uso, y que se basará en la toma de requisitos previa.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

- Prototipo: Esbozo de las pantallas y navegación del sistema.
- Arquitectura: Detalle de la arquitectura sobre la que se instalará el sistema desarrollado, definiendo los entornos necesarios y sus características para la correcta operatividad del sistema.
- Planificación: Planificación detallada del proyecto, incluyendo tareas y dedicación, que deberá ser actualizada a lo largo del proyecto para indicar los grados de avance.

Fases de Diseño:

- Diseño físico y lógico de datos: Descripción del modelo de datos sobre el que se almacenará la información.
- Diseño técnico: Diseño técnico incluyendo al menos diagramas de clase, de secuencia y de componentes.

Fases de Construcción:

Todos los ejecutables para poner en marcha un aplicativo deben ir acompañados del código fuente correspondiente, además de los script de creación y modificaciones de la base de datos, o cualquier otro código que haya sido necesario desarrollar.

Fase de Implantación y Aceptación

- Entorno tecnológico: Detalle del entorno tecnológico sobre el que se debe instalar en aplicativo, así como las máquinas virtuales asociadas.
- Plan de implantación: Enumeración de los pasos a seguir para el despliegue de la aplicación sobre el entorno tecnológico descrito en el documento anterior.
- Plan de pruebas: Descripción de las pruebas funcionales, de integración y estrés.
- Puesta en marcha: Descripción de las operaciones necesarias para poner en marcha la aplicación.
- Manual de operaciones: Incluyendo las operaciones necesarias para asegurar el perfecto funcionamiento del aplicativo a lo largo del tiempo.
- Manuales de usuario: Manuales de uso de la aplicación.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

Fase de Operación:

Esta fase comenzará a la finalización y aceptación de los trabajos realizados y que tendrán como resultado la puesta en marcha de la red, o una vez finalizado el contrato.

- Procedimientos operativos: Descripción del modo en que el sistema debe operarse o mantenerse, incluyendo procedimientos de comunicación (interlocutores y medios), resolución de incidencias, tanto leves como críticas, plazos, etc. Y dimensionamiento del equipo necesario para la correcta prestación del servicio.

El adjudicatario se obliga a facilitar toda la información que sea requerida, así como adelantos o anticipos de la documentación recogida en los puntos anteriores.

4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TECNICA

La Propuesta Técnica deberá entregarse atendiendo al siguiente esquema:

A. RESUMEN EJECUTIVO

Breve descripción de los puntos fuertes de la propuesta, valor añadido de la propuesta presentada.

B. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA

Descripción general.

Arquitectura hardware y software. Propuesta detallada de arquitectura hardware y software propuesta, considerando lo indicado en el CAPÍTULO 2.4. Modelo lógico y físico. Desglose de las licencias necesarias.

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, siguiendo las indicaciones detalladas en el CAPÍTULO 2.

C. USABILIDAD, CREATIVIDAD Y ARQUITECTURA DE INFORMACION.

Se incluirán tres propuestas creativas con una aproximación a la arquitectura de información de primer y segundo nivel. Así como un desarrollo de cómo se abordará la usabilidad del sistema.

Será necesario garantizar explícitamente el cumplimiento de los criterios de accesibilidad WAI AAA, tanto de los desarrollos propuestos como de los productos propuestos (si estos afectaran al citado cumplimiento).

D. PLAN DE PROYECTO



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



SEGITTUR

turismo e innovación

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

Entregables asociados. Descripción detallada de la documentación que se entregará, conteniendo lo indicado el CAPÍTULO 3 del presente documento. Asociación de la entrega de dicha información a los hitos detallados en el Plan de trabajo.

Plan de trabajo. En el que se deberá reflejar la metodología propuesta, los entregables asociados, las tareas previstas para conseguir cada uno de los puntos descritos en el CAPITULO 2, así como los perfiles y roles de los miembros del equipo de trabajo asignados a cada una de las tareas.

Asimismo, aunque no será objeto de esta contratación, se debe indicar el equipo que se propondría para una eventual fase de evolución de la plataforma, con sus perfiles y roles.

Cronograma. Asociado al Plan de trabajo propuesto se deberá definir un cronograma del proyecto, que irá desde el inicio hasta fin previsto el 31 de diciembre de 2010. En dicho cronograma se debe indicar la estrategia de división por fases, detallando los entregables y funcionalidades que se incluirán en cada una de ellas. El cronograma deberá los siguientes hitos asociados al Plan de facturación:

- Hito 1. Análisis y diseño técnico de la solución. Cubrirá las fases iniciales de Arranque, Análisis y Diseño.
- Hito 2. Entrega del prototipo de la solución a implementar, así como de las licencias necesarias (si las hubiera) para la puesta en marcha del proyecto.
- Hito 3. Entrega del producto e instalación en los entornos de pre y producción.
- Hito 4. Recepción de la documentación y validación final así como la entrega de las licencias incluyendo su soporte y actualización hasta 31 de diciembre de 2012.

E. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

Indicar las prestaciones superiores propuestas por el licitador y su cuantificación, que en ningún caso supondrán coste para SEGITTUR. SEGITTUR valorará la aceptación de las mismas si son de utilidad en relación con el objeto del contrato.

F. OTROS DATOS DE INTERÉS.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo
de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



SEGITTUR
turismo e innovación

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.

G. 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, 12 de febrero de 2010, 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.