

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA Y ELABORACIÓN DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA.

1. INTRODUCCIÓN

La Fundació Mallorca Turisme con el fin de impulsar y promover Mallorca como destino turístico considera vital la posibilidad que brindaría el hecho de poder realizar una FERIA VIRTUAL de TURISMO.

2. OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación de las labores a realizar por la empresa adjudicataria para la contratación de una plataforma online que permita albergar una Feria Virtual de promoción turística de Mallorca. El objetivo principal es mostrar todos los productos y la oferta complementaria a lo largo de todo el año y donde interactúen los agentes implicados con el objetivo de promocionar Mallorca y poder ofrecer un canal de negocio a todos los interesados.

3. FECHA DE CELEBRACIÓN

La celebración de la Feria virtual está prevista el mes de noviembre 2020 y tendrá una duración de 2 días cuyo horario está previsto sea desde las 10 hasta las 18 hrs. Tras la adjudicación se iniciarán los trabajos de organización y de desarrollo/adaptación de la/las aplicaciones informáticas necesarias para su ejecución.

4. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS Y OBLIGACIONES CONCRETAS DEL ADJUDICATARIO

Todas y cada una de las actividades que se detallan a continuación deberán ser realizadas por la empresa adjudicataria tal como sigue:

4.1 PLATAFORMA VIRTUAL Y HERRAMIENTA GESTORA DE FERIA VIRTUAL

El servicio fundamental del contrato es esta plataforma digital de la Feria Virtual, que se complementará con otras acciones virtuales dentro de la misma como video de presentación, área institucional, chats, seminarios, live shows, talleres, etc...

Se trata de un espacio virtual inmersivo, en el que se representa un recinto ferial de manera virtual, con sus pabellones, stands, etc. Este espacio deberá cumplir con las siguientes características:

- Toda la plataforma será **configurable y adaptable**, ya que deberá funcionar en móvil, ordenador y tableta sin necesidad de descargar ningún tipo de software, extensiones de navegadores ni apps para ello, con capacidad suficiente para el acceso simultáneo de un gran número de usuarios (5000 usuarios mínimo)

- La plataforma deberá soportar los navegadores más utilizados y funcionar bajo los sistemas operativos más comunes y deberá estar alojada en un **servidor de producción de gran capacidad**
- Toda la información ha de estar en inglés, catalán y castellano siendo la prioritaria la lengua inglesa.
- Permitirá a todas las empresas EXPOSITORAS y Destinos de la isla que deseen participar, presentar y gestionar sus contenidos, mejorando la manera tradicional y las ferias presenciales, suponiendo además un importante ahorro de costes especialmente logísticos y de materiales.
- Cada empresa/destino podrá simular desde un stand las actuaciones que se desarrollan en una feria presencial mediante la generación dinámica y su personalización de espacios.
- La plataforma permitirá que las presentaciones en el auditorio también se puedan realizar en formato de mesa redonda interactiva y se podrá tener ronda de preguntas en tiempo real.
- La plataforma ha de poder asignar códigos de usuario personalizados a visitantes y expositores y un código de usuario de administrador a la Fundació Mallorca Turisme o en quién la FMT delegue.

4.1.1 Espacio Ferial Virtual de TURISMO (convención virtual)

Creación de una página de acceso a la feria que deberá representar en una realidad virtual un espacio de exposición que simule una zona de stands expositores. A partir de ahí se permitirá el registro online para los visitantes y la obtención de un código de usuario. Este acceso será restringido sólo a B2B (no abierto al público no profesional)

Especificaciones técnicas generales:

- Capacidad: mínimo 5000 visitantes (usuarios virtuales) simultáneos
- Registro de usuarios: personalizado con los campos que quiera el organizador. Deberá acogerse a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDG)
- Datos pre, durante y post Evento: servicio técnico de apoyo y mantenimiento de la empresa durante todo el período previo a la feria (durante el cual se convoca a los invitados y a los expositores), durante toda la feria (**monitorizando** las actuaciones y evaluándolas, para poder rectificar lo que no funcione) y después de la feria, con **recopilación** de todos los datos e informe completo de resultados de la feria y de cada uno de los stands según el comportamiento de los participantes (número de accesos, tiempo de navegación, número de meets expositor-visitante, número de consultas por video chat, etc.)

Una vez se obtenga acceso al recinto FERIA el usuario virtual se encontrará con las siguientes opciones:

4.1.1.1 Lobby principal

Tendrá un STAND VIRTUAL de la FMT y los diferentes accesos a:

- ZONA FERIA
- ZONA LIVE SHOWS/PRESENTACIONES/TALLERES/WEBINARS

4.1.1.1.1 Zona Feria

Esta zona presentará una subdivisión en 5 módulos tal como siguen:

1. SPORTS & Active TOURISM
2. MICE
3. PREMIUM
4. CULTURE, FOOD, HERITAGE & ARTS
5. DESTINOS TURÍSTICOS

Dentro de cada uno de estos módulos habrá 15 empresas. En el módulo de los Destinos Turísticos aparecerán las Oficinas de Información Turística de cada uno de ellos.

4.1.1.1.2 Zona Live Shows/presentaciones/talleres/webinars

Se podrán programar variados actos en vivo por la mañana y por la tarde (dentro del horario del Evento), realizados en Mallorca (ya sea por empresas, destinos turísticos o la propia Fundación) y que se emitan en streaming. En el momento en que no haya actos la pantalla indicará fecha y horario de los siguientes disponibles.

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NECESARIAS EN CADA UNO DE LOS STANDS Y PABELLONES

Tal como anteriormente indicado la plataforma deberá admitir un mínimo de 5.000 usuarios virtuales interactuando a la vez sin colapsarse es decir, deberá permitir Acceso Multidispositivo.

Además, deberá tener un Hall de información con listado de empresas con logo descriptivo y acceso directo a su stand.

Cada uno de los "stands" virtuales serán customizables para cada una de las empresas y destinos turísticos, así como en el de la FMT y deberán disponer de:

- Personalización con al menos 2 usuarios para atender a los visitantes, al menos 1 logotipo, posibilidad de al menos 2 carteles o decoración y color de marca.
- Los 2 usuarios representarán a 2 personas asistiendo tanto en el live chat como en las reuniones concertadas en cada stand durante el horario del EVENTO.

- Entrevistas: los visitantes y el expositor podrán enviarse invitaciones.
- Chats: que permitirán enviar documentos y enlaces, quedando grabados en el gestor de contenidos de la plataforma. Deberá estar sincronizada con los datos del registro y de las empresas (para que automáticamente salgan los nombres de ambos usuarios y para que la empresa pueda acceder al perfil del usuario con el que está chateando). El expositor siempre podrá ver el perfil del visitante. Se podrán exportar en formato .pdf, y quedará un histórico de cada entidad en el gestor de contenidos.
- Agenda de chats y webcast: para que expositores, destinos turísticos y visitantes puedan organizar su tiempo y cuando contactar entre ellos.
- Acceso a los contactos en tiempo real de los visitantes del stand.
- Buzón 24 horas: mensajes recibidos para el expositor y accesibles desde el gestor de contenidos.
- Presentación de empresa: videos corporativos
- Zona de folletos descargables.
- Agenda del expositor con sus eventos programados.
- Zona web y de información de la Empresa con zona o enlace a “online shop” para que vendan sus productos.
- Redes Sociales: enlaces a los perfiles de Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Instagram, web del expositor u otros canales.
- Área de Usuario para el gestor online: como se indica arriba, cada expositor recibirá un usuario y contraseña para administrar su stand en tiempo real, subir información que se mostrará en los stands en tiempo real y mostrar los mensajes en la bandeja de entrada, descargar datos de visitantes.

6. PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Sin perjuicio de que la empresa adjudicataria pueda destinar a la ejecución del contrato un número mayor de trabajadores, el equipo adscrito a su ejecución estará formado como mínimo por las siguientes personas:

Apoyo informático de soporte durante toda la duración del contrato. Incluido también el período de registro online de asistentes, de carga de contenidos en los diferentes stands virtuales, la duración de toda la feria y posteriormente al finalizar, durante todo el período necesario para presentar informe de resultados.

Asesor/formador de uso de la herramienta, que de soporte a los gestores de la feria y a los expositores. Durante toda la duración del contrato.

Servicio de atención y soporte para diseño y configuración de las diferentes zonas: pantalla inicial de acceso, zona lobby principal, Zona feria y sus 5 módulos, dentro de cada módulo los 15 stands de cada expositor. Durante toda la duración del contrato.

7. DERECHOS DE IMAGEN Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa adjudicataria garantizará los derechos de imagen y propiedad intelectual que puedan derivarse de la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria presentará tres diseños de Feria y la FMT decidirá cuál de ellos se desarrollará.

Todas las propuestas de diseño han de estar en línea con el libro de estilo de la FMT.

8. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para llevar a cabo la correcta ejecución del contrato, la empresa adjudicataria nombrará a un coordinador/a que realizará las labores de coordinación y gestión administrativa necesarias para el desarrollo del servicio cuya función será ser interlocutor con la FMT, con la finalidad de comunicarse vía email, telefónicamente o mediante reuniones con el objeto de establecer las directrices para el correcto desarrollo del servicio (disponibilidad para asistir a una reunión en la sede de la FMT una vez al mes). Además del coordinador, se asignará un técnico adscrito al contrato, diplomado.

9. CONFIDENCIALIDAD Y LOPD

El adjudicatario estará obligado a guardar confidencialidad sobre información, datos, documentos, tareas, actividades y conocimientos que se deriven de la ejecución del servicio de seguimiento de medios, durante el tiempo de duración del contrato y con posterioridad a su finalización.

10. SUMINISTRO Y FACTURACIÓN

La empresa adjudicataria debe asegurarse de no proponer y no comprar con empresas que violen o apoyen la violación de los valores constitucionales o los derechos humanos o promuevan o induzcan a la violencia, el racismo u otros comportamientos contrarios a la dignidad humana.

No podrá la empresa adjudicataria beneficiarse económicamente de los descuentos ni de ningún tipo de rápel / comisión / incentivo o análogo. En caso que se le aplique algún descuento, esté se aplicará a la factura de la FMT. Para este contrato es el único beneficio económico para la empresa adjudicataria el cargo de gestión que ofrezca en la licitación.

La empresa adjudicataria debe asegurarse de que la administración contratante no abonará en ningún caso precios abusivos, que no guarden proporción con la regulación normal del mercado.

Todos los servicios serán facturados una vez finalizada la acción/evento. Se presentará una sola factura con los siguientes datos de forma clara:

Nombre del servicio
Nombre de los usuarios
Concepto
Gastos de emisión
Fecha del servicio

Los pagos por parte de la FMT se realizarán una vez comprobada la factura y servicios por parte de los responsables de la FMT.

La empresa adjudicataria deberá registrar la factura a través de la web www.face.gob.es, conforme establece la legislación vigente.

Palma, a 9 de Setembre de 2020

Miguel Munar Hamacher



Cap de Servei

Direcció Insular de Turisme