

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO 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 partiendo de la experiencia y del feedback obtenido en la edición de 2020.

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 de la feria 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.

El contrato con el adjudicatario será por 3 años siendo este año 2021 el de la creación de la plataforma y tanto 2022 como 2023 las tareas serán de Mantenimiento Web, Asistencia técnica, posibles mejoras y actualizaciones.

3. FECHA DE CELEBRACIÓN

La celebración de la Feria virtual está prevista el mes de noviembre 2021 (3ª semana) y tendrá una duración de 1 día – 2 días cuyo horario está previsto sea desde las 10 hasta las 18 hrs.

4. FASES DE DESARROLLO y PENALIZACIONES

Tras la adjudicación de la licitación se iniciarán los trabajos de organización y de desarrollo/adaptación de la/las aplicaciones informáticas necesarias para su ejecución con la siguiente periodización de fases, de las cuales serán penalizables las 3 primeras:

4.1 Fase 1. Podrá abarcar hasta 4 semanas con las siguientes tareas a realizar:

- A)** Desarrollo del mapa conceptual y definiciones de Task Flow. Es decir árbol de funcionalidades y descripción de los procesos.
- B)** Propuesta de 3 Mockups con imagen corporativa (siguiendo el MIC) de la feria virtual.
- C)** Aprobación del diseño y estructura de la web

- D) Concreción de la plataforma integrada de meets expositor-buyer (con posibilidad de hacerlo en la misma plataforma o usando otras externas como zoom, meet, etc...). Dicha plataforma debe poder soportar la concurrencia de una feria virtual.
- E) Emisión de ponencias via diversos canales o directamente en la plataforma y luego hacia esos canales.

4.2 Fase 2. Abarcará 2 semanas siendo las tareas las siguientes:

- F) Implementación de los procesos indicados en la fase anterior en un back office open source (o solución ya adaptada al Workflow) adaptado a las necesidades del Workflow.
- G) El adjudicatario proporcionará un manual para la configuración de los expositores y desarrollará la plataforma en preproducción. Para ello habrá un 1er contacto con los expositores para ir avanzando en los requisitos técnicos de los stands. Esto permitirá el desarrollo y posterior validación de los stands que serán auto configurables.

4.3 Fase 3. Abarcará 7 semanas donde se realizarán las siguientes tareas:

- H) Se aprobará en primer lugar el Back office y posteriormente la maquetación del diseño que será responsive, configurable y adaptable. Este proceso tendrá una duración máxima de 2 semanas.
- I) Seguidamente dispondremos de 3 semanas de testing en las que:
 - a. la DI de Turisme diseñará con el adjudicatario los stands auto configurables. Nuestro personal realizará las pruebas pertinentes para dar su aprobación.
 - b. los expositores podrán configurar sus stands siendo el adjudicatario que dará soporte técnico constante al expositor durante el horario laborable. El departamento de promoción también dará soporte a los expositores.
- J) Por último las 2 últimas semanas de la fase 3 se hará una revisión final del conjunto del portal para subsanación de incidencias y posterior **VALIDACION** para dar paso al entorno de **producción**.

En caso de NO RENUNCIA por parte del adjudicatario después de repetidos errores y en caso de decidir la FMT seguir con el evento, se informará debidamente a todos los agentes de la coyuntura en la que nos podamos encontrar.

En caso de RENUNCIA o decisión de la FMT de no continuar con el trabajo del adjudicatario se cancelará el EVENTO.

4.4 Fase 4. Abarcará un período máximo de 4 semanas desde la 3a de octubre hasta la 2a de noviembre incluida. A esta altura del proceso se dispondrá ya de:

URL operativa todavía en producción, con funcionalidades parciales

Registro abierto de buyers
Listado ya visible de todos los expositores
Agenda de citas operativa
Programa de los eventos y webinars que tendrán lugar
Acceso al auditorio con una lista de videos promocionales que se irán mostrando (randomly)
Envío a los expositores de un cuestionario de satisfacción
Aviso a todos los buyers de la fecha de celebración del evento (save the Date)
Posteriormente a la celebración de la WTM 2021 la DI de Turisme fijará una fecha para realizar una rueda de prensa y campaña de difusión en redes y agencias de comunicación.

4.5 Fase 5. Realización de la MALLORCA VIRTUAL SHOW en la 3ª semana de noviembre.

4.6 Fase 6. Esta fase de conclusión y cierre podrá abarcar 2 semanas (la última de noviembre y primera de diciembre) siendo estas para:

Obtener un informe detallado y completo con google analytics con las visualizaciones, clicks, meets y estadísticas totales del Evento.
Lanzar cuestionarios de satisfacción tanto a expositores como a buyers
Entrega de la web “residual” con posterior emplazamiento a la edición de 2022 y 2023 así como la entrega del código informático. --- > alojado en un repositorio privado a cargo del adjudicatario y la FMT tendrá acceso total en todo momento.

4.7 Fase 7. Abarcará el año **2022** en el que las tareas del adjudicatario serán:
Mantenimiento Web, Asistencia técnica, posibles mejoras y actualizaciones.

Se realizarán 3 controles cuatrimestrales donde se llevarán a cabo testeos y mejoras en la plataforma.

4.8 Fase 8. Abarcará el año **2023** en el que las tareas del adjudicatario serán:
Mantenimiento Web, Asistencia técnica, posibles mejoras y actualizaciones.

Se realizarán 3 controles cuatrimestrales donde se llevarán a cabo testeos y mejoras en la plataforma.

5 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 y contar previamente con la conformidad de la FMT. La empresa adjudicataria realizará las siguientes actuaciones:

5.1 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) * a determinar**
- La plataforma será apta para ANDROID e IOS
- **Se dispondrá de un sistema de TICKETING para todas las incidencias informáticas que puedan aparecer.**
- 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 -> Cloud on demand que irá a cargo del adjudicatario**
- 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.

5.1.1 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:

- La infraestructura deberá contar con sistemas de copias de seguridad, servidor web y servidor de datos. Se requiere pon tanto:
 - Integración con Google Analytics / Google Console
 - Servidor con certificado SSL
- 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:

5.1.1.1 Lobby principal

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

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

5.1.1.1.1 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.

5.1.1.1.2 LiveShows/presentaciones/talleres/webinars

Se podrán programar varios 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.

Requisitos de esta sección:

- Página con listado con los eventos futuros
- Página con la agenda y detalles del evento

5.1.1.1.3 Zona Expositores

Sección con un listado de los expositores para que los asistentes tengan disponible en todo momento las diferentes empresas y marcas que participan en la feria a través de un buscador / listado preconfigurable.

6 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NECESARIAS DE LA PLATAFORMA

A nivel tecnológico la plataforma ha de ser responsive, configurable y adaptable, ya que deberá funcionar en móvil, ordenador y tableta sin necesidad de descargar ningún tipo de software, extensiones de navegadores ni aplicaciones para ello:

- La plataforma deberá soportar los navegadores más utilizados y funcionar bajo los sistemas operativos más comunes en Europa.
- Tendrá que alojarse en un servidor de producción con capacidad para dar servicio a todos los asistentes
- Deberá estar bajo un dominio seguro y garantizar comunicaciones igualmente seguras
- Permitirá a los empresarios participantes presentar y gestionar sus empresas y servicios a nivel global, mejorando la manera tradicional y las ferias presenciales, suponiendo además un importante ahorro de costes especialmente logísticos y de materiales.
- Es un aspecto clave en el proyecto que la plataforma sea capaz de soportar y gestionar las múltiples conferencias, visitas virtuales de manera simultánea (sin limitación cuantitativa) que se organicen con las empresas y asociaciones que, a su vez, estará relacionado con el resto de módulos para conseguir una gestión global y eficaz del encuentro virtual de selección.
- Cada empresario podrá simular desde un stand las actuaciones que se desarrollan en una feria presencial mediante la generación dinámica y su personalización de espacios en base a los servicios contratados.
- La sección de eventos de la plataforma permanecerá activa los días de celebración del evento y una semana antes para hacer testeos internos.
- Asimismo, deberá realizar la verificación de correo electrónico para comprobar la autenticidad del e-mail. Además, deberá proveer de algún mecanismo de login para los usuarios de la misma.

- Incluirá el soporte técnico dedicado en la jornada laboral (8 horas/día) y una monitorización de 24 horas durante cada uno de los días de celebración, para resolver incidencias.
- El adjudicatario será responsable de solicitar las autorizaciones y permisos legales que deban recabarse para el registro del dominio web y correrá con los gastos de los mismos (durante la duración del contrato), quedando la titularidad del dominio en propiedad de la FMT
- La plataforma cuenta con un servidor de Logs y registro de actividad

7 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NECESARIAS DE STANDS Y PABELLONES

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 (según el MIC)
- 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.
- Cada expositor dispondrá de su página pública personalizada con su imagen corporativa dónde podrá publicar su información empresarial. El adjudicatario será el encargado de volcar toda la información, logotipos, catálogos, visitas virtuales y otros recursos multimedia para dar a conocer productos y empresas -> **Definir formatos de los diferentes archivos**
- Los expositores podrán definir su horario de atención al cliente y personal disponible durante la feria y dispondrán de canales privados y públicos donde podrán llevar a cabo reuniones y/o sesiones con los asistentes registrados.
- Se estipula la inserción de al menos 100 expositores.
- 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 -> **con un bot AUTOREPLAY**
- 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.

8 FUNCIONES Y PERMISOS DE LOS DIFERENTES ROLES

8.1 Anfitriones: FMT y/o personas a quien delegue

Tanto la FMT como las personas a quien ésta delegue serán los Administradores y tendrán permisos de gestor total de la plataforma.

8.2 Expositores / Empresas / Destinos turísticos

Estos usuarios tendrán un permiso específico para poder gestionar únicamente su espacio de exposición.

8.3 Visitantes / Buyers

El permiso de los visitantes y buyers será de asistente lo que les permitirá interactuar con los eventos que tengan lugar en la feria, pero no podrán modificar absolutamente ningún contenido.

9 PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO y SOLVENCIA PROFESIONAL

El adjudicatario designará un interlocutor único que estará en contacto permanente con la FMT y que se responsabilizará de la comunicación y de la correcta prestación de los servicios. Asimismo, el adjudicatario nombrará un responsable técnico que será el interlocutor con la FMT y que se responsabilizará de la correcta prestación de los servicios contratados. Para coordinar las actuaciones técnicas objeto del presente

contrato, la FMT designará un técnico a través del cual se canalizarán las comunicaciones con el adjudicatario.

Para garantizar la prestación de los servicios mencionados anteriormente el adjudicatario designará 3 personas que serán las adscritas al proyecto. Habrá 1 Project Manager y 2 Analistas programadores. Deberán contar con las siguientes características laborales y profesionales:

- Liderazgo del proyecto con perfil senior (Project Manager): 1 experto en desarrollo de proyectos web con contrastada experiencia multimedia y en la generación de contenidos, gestión de redes sociales, con capacidad de liderazgo y gestión de equipos. Deberá tener al menos 3 años de experiencia en gestión de proyectos de web. Deberá tener al menos 3 años de experiencia en gestión de proyectos web. Las titulaciones requeridas serán licenciado/graduado/FP en enseñanzas técnicas de Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, ciclo formativo de grado superior en informática, titulaciones equivalentes o superiores.
- Analista programador: licenciado/graduado/FP en enseñanzas técnicas de Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, ciclo formativo de grado superior en informática, titulaciones equivalentes o superiores.

La acreditación de las distintas titulaciones se hará mediante la presentación de la copia del diploma acreditativo o en el caso de no tenerlo físicamente, de la documentación que acredite que dicha persona está en posesión de esa titulación. El licitador deberá presentar los currículos vitae y títulos acreditativos de las personas que formarán el equipo destinado al servicio, que se deberán incluir en el sobre correspondiente a la documentación administrativa y todos los títulos (grados, licenciaturas, masters, diplomaturas, FP) estar homologados por el ministerio y con carácter oficial o si es privado tener convenio con Universidad homologada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología. Los cursos/certificados al no ser oficiales no deberán estar homologados por el Ministerio.

a. Conocimientos previos

- Conocimiento del entorno tecnológico Web.
- Conocimiento de metodologías de análisis y diseño.
- Conocimiento del lenguaje de programación Java (JSP, Servlets, SOA,...).
- Conocimiento de la base de datos relacionales MySQL (SQL, PLISQL,...).
- Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, ciclo formativo de grado superior en informática, titulaciones equivalentes o superiores.
- Especialista en Google Adwords y Google Analytics u otra plataforma similar para medir el tráfico.

b. Tareas/ responsabilidades

- Análisis y diseño de la solución técnica de los desarrollos establecidos.
- Programación y documentación del código generado.
- Pruebas del software, en colaboración con los usuarios.

c. Experiencia previa para la capacitación del puesto

- Al menos 2 años de experiencia como analista programador en proyectos de implantación de soluciones basadas en tecnologías web.

10 DERECHOS DE PROPIEDAD (PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL)

Los derechos completos de propiedad de todos los contenidos, así como, todas las acciones realizadas por la entidad adjudicataria en nombre de la FMT, serán propiedad de la FMT.

Según el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos:

A efectos de facilitar el establecimiento de las condiciones de licenciamiento, las Administraciones Públicas incluirán en los pliegos de cláusulas técnicas de aquellos contratos que tengan por finalidad el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas, los siguientes aspectos:

a) Que la Administración contratante adquiera los derechos completos de propiedad intelectual de las aplicaciones y cualquier otro objeto de información que se desarrollen como objeto de ese contrato.

11 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.

12 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, éste 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 concernientes (penalizaciones incluidas) al año 2021 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

El primer pago por parte de la FMT se realizará por el valor de la primera anualidad ofertada por el licitador una vez comprobada la factura y servicios por parte de los responsables de la FMT, posteriormente a la celebración del evento del año 2021.

Todos los servicios concernientes (penalizaciones incluidas) al año 2022 y 2023 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 2 pagos posteriores se realizarán el año 2022 y 2023 respectivamente una vez se hayan realizado los 3 controles cuatrimestrales de mantenimiento establecidos que coincidirán con el momento en que hayan finalizado los eventos respectivos. El importe de cada pago será por el valor de cada anualidad ofertada por el licitador.

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