

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA “CONTRATACION DEL SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACION DEL ESCAPARATE TURISTICO INTELIGENTE DE LAS ISLAS BALEARES”.

1. ANTECEDENTES, SITUACION ACTUAL Y JUSTIFICACIÓN

En el año 2012, la Agencia de Turismo Balear, presenta el PLAN INTEGRAL DE TURISMO DE LAS ISLAS BALEARES.

Una de las acciones a desarrollar en el citado Plan, es aglutinar y poner a disposición del público en general (turistas/residentes) y del sector empresarial un catálogo completo en cuanto a los recursos turísticos presentes en Baleares.

Para dar respuesta a dicha acción, la Agencia de Turismo Balear, pone en marcha el proyecto ESCAPARATE TURISTICO INTELIGENTE (en adelante TIE), cuyo principal objetivo es la mencionada recopilación y puesta a disposición de los activos turísticos. Se desarrolla un gestor de contenidos que permite almacenar la información relativa a los mismos y clasificarlos en función de las categorías y subcategorías turísticas propuestas en el Plan Integral de Turismo, el gestor también permite la vinculación de los recursos a las diferentes marcas (islas) y a los municipios así como la asociación de ficheros multimedia y la interacción con Sistemas de Información Geográfica.

La versión inicial del TIE, se centra en el desarrollo de un sistema de presentación de los contenidos en los entornos feriales mediante el uso de dispositivos y tecnologías apropiadas para este tipo de eventos. Concretamente, se desarrolla una aplicación que muestra el catálogo de recursos turísticos y permite empaquetarlos (según la selección del usuario) basado en dispositivos Samsung PixelSense.

Así mismo se desarrollan otro tipo de aplicaciones consideradas de interés para el uso en entornos feriales, permitiendo la interacción con entornos 3D haciendo uso de tecnologías vinculadas a la detección de movimiento (Kinect , Leap motion), también se desarrollan aplicaciones específicas para dispositivos móviles y se emplean códigos QR y redes sociales para distribuir tanto contenidos como aplicaciones.

Se dispone de una página web que permite consultar el catálogo de recursos turísticos almacenados hasta la fecha : <http://catalogues.illesbalears.travel>

Se dispone de un vídeo promocional que muestra parcialmente los desarrollos que se pretenden : <http://youtu.be/A8TeC040nt0>

Se dispone de una página web que permite la descarga / visualización del Plan Integral de Turismo de las Islas Baleares :

<http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?estua=8&lang=es&codi=1218512&coduo=8>

Se dispone de un enlace que permite la descarga / visualización de la ley 8/2012 del Turismo de las Illes Balears : <http://www.caib.es/govern/archivo.do?id=1219472>

Tras el éxito obtenido con los trabajos relacionados con el TIE, y la buena acogida recibida en las ferias, tanto por el sector empresarial, como por el público en general, la dirección de la Agencia de Turismo Balear establece como objetivo la necesidad de avanzar en esta línea de actuación del PLAN DE INTEGRAL DE TURISMO DE LAS ISLAS BALEARES.

Se pretende, por tanto, dotar al Gobierno de las Islas Baleares de un Sistema de Gestión de la Información Turística multipropósito:

- 1.1 El turista dispondrá de un conjunto de funcionalidades, que posibilitarán la consulta de información, la planificación de su viaje o la interacción en el momento de su estancia con el entorno que le rodea. La información presentada variará de formato en función de su localización geográfica y preferencias, los contenidos presentados también variarán en función de la temporada.
- 1.2 Para el ciudadano, será nodo de información actualizada, disponible para su consulta en los diferentes dispositivos que inundan el mercado.
- 1.3 El empresario, podrá consultar la información de los activos turísticos propios para su mantenimiento y actualización y complementar la información que pone a disposición de sus propios clientes con la disponible en el TIE. De igual manera tendrá acceso a los datos registrados en el sistema que reflejan la demanda de los usuarios,
- 1.4 El emprendedor, podrá acceder al catálogo de información disponible en el TIE para desarrollar su ingenio y creatividad usando una base de conocimiento constatado y veraz y aportando valor de manera bidireccional.
- 1.5 El inversor, podrá acceder a los datos relativos a la oferta existente en el destino y a la legislación vigente en cada momento que le permita tener la seguridad jurídica suficiente para querer invertir en Baleares.
- 1.6 Los trabajadores de la Administración Turística competente dispondrán de acceso a toda la información convenientemente formateada según el uso que se le pretenda dar, así mismo dispondrán de un panel de control sobre todos los contenidos que les permita planificar, detectar deficiencias, etc...
- 1.7 Las Administraciones dispondrán de las herramientas necesarias para aplicar el modelo 'Open Government' mediante la generación de una Ventanilla Única Turística siguiendo las directrices establecidas en la ley 8/2012 del Turismo de las Illes Balears.

2. OBJETO

El objeto del contrato es, por tanto, el DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN de las piezas de software necesarias para completar el Sistema de Información que responda a los propósitos de la *Plataforma logística de distribución turística* y que sirva como solución de continuidad del actual ESCAPARATE TURISTICO INTELIGENTE de acuerdo a los nuevos paradigmas de las Sociedad de la Información y diseñado sobre un modelo que permita el acceso a la información mediante tecnologías basadas en la gestión de la información en Internet.

Se pretende crear un sistema de información que pueda crecer de modo escalable, tanto en unidades de información como en servicios y que posibilite dar respuesta a la creciente necesidad de acceso a la información de turistas, ciudadanos, empresarios e inversores.

El plazo de ejecución del conjunto de desarrollos necesarios para prestar los servicios que se pretenden es de 12 meses a contar desde la adjudicación, si bien, serán establecidos plazos de ejecución específicos para cada uno de los desarrollos principales una vez analizadas las circunstancias concretas en cada caso.

Los principales hitos de los que consta el proyecto son :

01 Realización de la línea gráfica asociada al proyecto.

Se justificará mediante :

- La entrega del manual de estilos y del manual de estilos web asociados al proyecto. Los manuales deberán ser entregados en formato impreso (A3) y también en formato digital (PDF / *Adobe Illustrator* o similar)
- La entrega de todos los ficheros que formen parte de la línea gráfica desarrollada (imágenes, vídeos, fuentes tipográficas, hojas de estilo css, etcétera) convenientemente organizados en soportes físicos digitales.

02 Implementación de la plataforma o plataformas de desarrollo y de explotación.

Se justificará mediante :

- La entrega de las licencias de uso correspondientes a las diferentes tecnologías que sean empleadas a la hora de desarrollar las diferentes soluciones. La Agencia de Turismo Balear figurará como licenciataria en todas las licencias de software entregadas y en las mismas deberá constar el plazo durante el cual se mantienen en vigor los términos y condiciones establecidos en la licencia, de igual manera deberá constar el precio de la misma.
- La existencia de accesos, en calidad de administrador / propietario, desde los equipos presentes las dependencias de la Agencia de Turismo Balear a todos los entornos de programación y bases de datos que sean empleados/as para desarrollar las soluciones.
- La existencia de acceso al entorno o entornos *cloud computing* ,en calidad de administrador / propietario, donde sean alojadas y ejecutadas las distintas aplicaciones y servicios.
- La entrega del contrato de uso de todos los servicios incluidos en relación a la plataforma *cloud* donde se ejecuten las diferentes soluciones y servicios. La agencia de Turismo Balear deberá figurar en el contrato como titular de todos los servicios adquiridos, así mismo el contrato detallará todos los servicios que éste incluya y reflejará el plazo de tiempo por el cual los servicios prestados se mantienen en vigor.
- La entrega de un esquema funcional que describa detalladamente la interconexión, la interrelación y las dependencias entre los diferentes módulos que componen el proyecto.
- La entrega de un plan de reversión que permita la migración entre diferentes sistemas de alojamiento (Hosting) sin perder ninguna funcionalidad ni información en el proceso.

03 Análisis y desarrollo del gestor de contenidos (CMS) y exportación de la información alojada las bases de datos actuales.

Se justificará mediante :

- Puesta en marcha, en modo de producción, de todos los módulos de los que consta el Gestor de contenidos.
- La entrega del esquema o esquemas relacionales impresos y en formato PDF, de la base de datos o bases de datos vinculadas al proyecto, el esquema deberá incluir la tipología de datos para todos los campos empleados en las definiciones de las tablas. De igual manera deberá describirse de cada una de las tablas que contengan información.
- Entrega en soporte físico digital de la estructura o estructuras de directorios y ficheros que compongan el gestor de contenidos. Deberá acompañarse de un documento, en

formato impreso y en PDF, que describa la interrelación entre los diferentes archivos / directorios así como los tipos de fichero que componen el aplicativo.

- La entrega en soporte físico digital de todos los ficheros que contengan el código fuente que haya sido empleado para desarrollar la solución.
- La entrega de un documento que detalle la arquitectura de sistemas que ha sido empleada para alojar la solución y los diferentes paquetes de software que tienen que ser instalados para poder ejecutar adecuadamente el aplicativo.
- La ejecución del proceso de exportación de todos los datos presentes en las distintas bases de datos y almacenes pertenecientes a la Agencia de Turismo y su importación a las bases de datos y almacenes de archivos asociados al nuevo CMS.
- Manual de uso, en formato impreso y en formato PDF, para usuarios de la plataforma que describa la operativa de todos los procesos que son posibles realizar desde la misma empleando para ello un lenguaje plano y comprensible para usuarios no técnicos.

04 Análisis y desarrollo de los servicios web (REST) que permitan el acceso, la distribución y la actualización (CRUD) de los diferentes contenidos almacenados.

Se justificará mediante :

- Puesta en marcha, en modo de producción, de los servicios web asociados al proyecto.
- Entrega en soporte físico digital de la estructura o estructuras de directorios y ficheros que compongan los servicios web desarrollados. Deberá acompañarse de un documento, en formato impreso y en PDF, que describa la interrelación entre los diferentes archivos / directorios así como los tipos de fichero que componen el aplicativo.
- La entrega en soporte físico digital de todos los ficheros que contengan el código fuente que haya sido empleado para desarrollar la solución.
- La entrega de un documento que detalle la arquitectura de sistemas que ha sido empleada para alojar la solución y los diferentes paquetes de software que tienen que ser instalados para poder ejecutar adecuadamente el aplicativo.
- La entrega de los test de rendimiento que hayan sido efectuados para los servicios web desarrollados que deberán haber sido ser ejecutados emulando diferentes entornos de uso (volumetría de usuarios, concurrencia y ejecución desde diferentes ámbitos geográficos)
- La entrega de un manual de uso, en formato impreso y en formato PDF, destinado a desarrolladores, donde se describirán detalladamente todas las funciones que los servicios web incluyan.

05 Desarrollo del Escaparate web.

Se justificará mediante :

- Puesta en marcha, en modo de producción, de todos los módulos de los que consta el Escaparate web.
- La entrega en soporte físico digital de la estructura o estructuras de directorios y ficheros que compongan el gestor de contenidos. Deberá acompañarse de un documento, en formato impreso y en PDF, que describa la interrelación entre los diferentes archivos / directorios así como los tipos de fichero que componen el aplicativo.
- La entrega en soporte físico digital de todos los ficheros que contengan el código fuente que haya sido empleado para desarrollar la solución.
- La entrega de un documento que detalle la arquitectura de sistemas que ha sido empleada para alojar la solución y los diferentes paquetes de software que tienen que ser instalados para poder ejecutar adecuadamente el aplicativo.
- La entrega de los test de rendimiento que hayan sido efectuados en relación al Escaparate web que deberán haber sido ser ejecutados emulando diferentes entornos de uso (volumetría de usuarios concurrentes y ejecución desde diferentes ámbitos geográficos)
- La generación de los componentes gráficos y contenidos necesarios para la puesta en marcha del nuevo portal.
- La entrega de un manual de usuario, disponible en formato web.

06 Desarrollo del Anfitrión (aplicación para dispositivos móviles).

Se justificará mediante :

- La existencia del *Anfitrión* en los siguientes repositorios de aplicaciones para dispositivos móviles : *App Store* , *Play Store* y *Marketplace*,
- La entrega del código fuente vinculado al desarrollo de cada una de las soluciones.
- La entrega de los documentos acreditativos de desarrollador necesarios para poder publicar las aplicaciones en cada uno de los repositorios donde la Agencia de Turismo Balear figurará como desarrollador de todas las aplicaciones realizadas.
- La entrega de un manual de uso, en formato impreso y en formato PDF, para usuarios de las aplicaciones.

La Agencia de Turismo Balear será la encargada de establecer la conformidad de todos los entregables de los que consta cada uno de los hitos descritos así como de comprobar el resto de requisitos necesarios para poder validarlos.

Se establece como objetivo necesario el disponer de una versión estable y funcional, tanto del anfitrión (dispositivos móviles) y del portal web inteligente antes del día 15 de enero, con motivo de la celebración de Fitur 2015.

Los objetivos genéricos del Sistema de Información serán:

- 2.1 Los organismos públicos y/o propietarios de los activos turísticos (públicos y privados) deberán poder acceder al Sistema de Información para el tratamiento de las unidades de contenido objeto de su gestión.
- 2.2 La información existente deberá ser migrada al nuevo Sistema de Información.
- 2.3 Deberán establecerse múltiples vías de acceso a la información.
- 2.4 La información podrá ser explotada bajo diferentes formatos, según su objetivo: promocionar las Islas Baleares en ferias, divulgar los destinos turísticos en internet, complementar información de los actores turísticos (turoperadores, líneas aéreas, cadenas hoteleras), o generar experiencias atractivas como resultado de la unión de diferentes y únicos productos existentes en las Islas Baleares; son sólo algunos ejemplos de las posibilidades que ofrece el nuevo Escaparate.
- 2.5 La información será consumida desde diferentes canales y dispositivos.
- 2.6 El sistema de información se podrá integrar con contenidos externos y viceversa a través de mecanismos y formatos estándar.
- 2.7 El Sistema de Información deberá cubrir todo el ciclo de vida del viaje (excepto la compra): decisión, planificación y disfrute. Para lo cual existirán diferentes ámbitos de aplicación interconectados:
 - Escaparate de promoción de todos los recursos turísticos presentes en las Islas Baleares con representación en múltiples canales.
 - Planificador de viaje, basado en calendario de visita, que permita organizar la estancia en las Islas obteniendo información adicional en cuanto a servicios públicos y agenda de eventos.
 - Anfitrión de viaje que permita aportar toda la información en destino necesaria para disfrutar de la experiencia, teniendo en cuenta las características de movilidad del visitante.

- Integración con las redes sociales de mayor difusión donde compartir y difundir las experiencias, planes e información de las Islas Baleares vía comunidades públicas y/o privadas.

2.8 La arquitectura implementada debe facilitar el posicionamiento SEO, SEM y SMM

2.9 La información deberá poder ser accesible por ciudadanos, turistas, empresarios, emprendedores, inversores y trabajadores de la Agencia de Turismo, creando un modelo de *Open Government* centrado en la información turística.

2.10 Servicios de analítica de la plataforma y herramientas de gestión de marketing online.

2.11 Estudio de comportamiento predictivo.

3. ALCANCE

De acuerdo al objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, se deberán prestar los siguientes servicios :

3.1 Desarrollo de una línea gráfica asociada al proyecto que deberá preservar el carácter y valores de las distintas marcas de las Islas Baleares y cuyo objetivo sea el de transmitir al usuario sensaciones y emociones orientadas a elegir las Islas Baleares como destino turístico, descubriendo los valores asociados a cada una de las marcas.

Composición mínima de servicios:

- Conceptualización.
- Manual de estilo gráfico.
- Manual de estilo web.

3.2 Desarrollo de una campaña de comunicación que defina los objetivos del proyecto y las estrategias a desarrollar para garantizar su éxito.

3.3 Diseño técnico de las diferentes soluciones propuestas para cada uno de los desarrollos a efectuar.

3.4 Plataforma de explotación. Todos los servicios necesarios para la puesta en marcha del proyecto de modo que se garantice la disponibilidad 24x7 y la escalabilidad de la solución independientemente del ámbito geográfico desde el cual se tenga acceso al Sistema de Información. Los entornos necesarios, las licencias y su uso en modelo cloud.

3.5 Sistema de información turística multi-idioma :

- Análisis, Diseño e Implantación de un sistema de información turística, basado en un gestor de contenido (CMS), para la realización de las tareas de administración de contenido turístico y administrativo de las Islas Baleares, así como de crear toda la base del sistema de información de la plataforma ESCAPARATE TURISTICO INTELIGENTE.
- Análisis, Diseño e Implantación de un Sistema de Información Geográfica asociado.
- Análisis, Diseño e Implantación de un Sistema de búsqueda e indexación.
- Migración de los datos existentes a la nueva plataforma.
- Gestión de newsletters, área de noticias y área de *Open Government*.
- Gestión de SEO.

- Gestión de búsquedas.
 - Análisis, Diseño e Implantación de capa de servicios web accesibles desde sistemas externos e internos acorde a los distintos criterios de seguridad.
- 3.6 Escaparate web. Análisis, Diseño e Implementación de un portal web de promoción Turística con carácter innovador, que posibilite una Experiencia de uso al Usuario que cuente con las siguientes características:
- Usabilidad sencilla, amigable.
 - Diseño web adaptativo
 - Diseño web accesible, basado en estándares WAI AA.
 - Explotación del uso de técnicas de “inbound marketing”.
 - Navegación central basada en Mapas geográficos asociados al contenido.
 - Creación de microsites especializados en actividades o temas específicos de alto interés, asociados a distintos dominios/subdominios que presenten contenidos y formatos personalizados y que permitan ser gestionados de forma independiente unos de otros.
 - Gestión de Landing Pages (SEO).
- 3.7 Escaparate web. Planificador de Experiencias en Destino. Análisis, Diseño e Implementación de un aplicativo de planificación de la visita que posibilite las siguientes funcionalidades:
- Usabilidad sencilla y amigable.
 - Diseño web adaptativo
 - Diseño web accesible, basado en estándares WAI AA
 - Estructuración horaria de las diferentes jornadas de las que conste la visita
 - Optimización de rutas en función de los recursos que la compongan.
 - Integración con la agenda de eventos.
 - Posibilidad de personalizar los planes (texto, imágenes y vídeo)
 - Posibilidad de incorporar información de terceros.
 - Posibilidad de crear las experiencias sobre Mapas online.
 - Integración con redes sociales, compartir planes de viaje.
- 3.8 Anfitrión en destino. Análisis, Diseño e Implementación de una aplicación para ‘tablets’ y teléfonos inteligentes que presente las siguientes características :
- Multiplataforma: como mínimo iOS, Android, Windows Mobile.
 - Posibilidad de funcionamiento *online* / *offline*.
 - Acceso al catálogo de recursos turísticos, servicios públicos y agenda.
 - Acceso al contenido multimedia almacenado.
 - Acceso a planes configurados previamente con el Planificador de Experiencias.
 - Posibilidad de crear nuevos planes (Planificador de Experiencias en Anfitrión)
 - Espacio personal (Mi Viaje).
 - *Location Based Services* (Geolocalización).
 - Posibilidad de emplear mapas *offline*.
 - Integración con redes sociales
 - Personalización contenido.
 - Realidad aumentada.
 - Posibilidad de incorporar servicios de video guía y audio guía.
 - Notificaciones Push. (sistema de avisos en destino)
 - Asistente personal del Turista (guía virtual).

- 3.9 Análisis del comportamiento. Análisis, diseño e Implementación de un sistema que permita analizar el comportamiento de los usuarios en cada uno de los desarrollos.
- 3.10 Documentación técnica y procedimientos para la instalación, configuración y la parametrización de la plataforma.
- 3.11 Plan de mantenimiento y operativa.
- 3.12 Manuales de uso y especificaciones técnicas, estructurales y funcionales de todos los componentes que componen el Sistema.
- 3.13 Formación técnica a los trabajadores que la Agencia de Turismo Balear establezca en relación a los diferentes desarrollos que sean efectuados. La formación también incluirá la emisión de certificados oficiales en relación al uso de los entornos y lenguajes de programación de los que se haga uso durante el proyecto para aquellos trabajadores que la Agencia de Turismo Balear designe.

4. RESUMEN DE REQUISITOS

A continuación se detallan los requisitos mínimos que debe tener la solución propuesta.

Alojamiento, seguridad, infraestructuras, entornos de desarrollo, acceso a ficheros.

- 4.1 Modelo de alojamiento tipo "cloud" que garantice el rendimiento, escalabilidad y la disponibilidad.
- 4.2 Modelo de despliegue en configuración de tres entornos: desarrollo, pre-producción y producción. Al menos pre-producción y producción en modelo "cloud". El adjudicatario garantizará el acceso *online* permanente desde las dependencias de la Agencia de Turismo Balear a todos los entornos de desarrollo y estructuras de datos que sean empleadas para realizar las diferentes soluciones. De la misma manera se garantizará el acceso a todos los ficheros que compongan la realización de la línea gráfica y de la campaña de comunicación.
- 4.3 Todos los desarrollos informáticos de los que consta el proyecto deberán realizarse en base al conjunto de normas y recomendaciones que establece el Instituto Nacional de Tecnologías de la Información (INTECO)
- 4.4 Sistema de múltiples niveles de caché distribuida.

Gestor de contenidos

- 4.5 El sistema deberá disponer de un módulo de gestión de contenidos (CMS), que cumpla los siguientes requisitos:
 - Capacidad de gestión de contenidos estructurados y no estructurados.
 - El sistema deberá permitir principalmente, la estructuración de la información de los recursos turísticos en función de categorías y subcategorías turísticas y de su ámbito geográfico.

- El sistema permitirá variar o adecuar la estructura de categorías y subcategorías turísticas. También proporcionará la capacidad de gestionar las diferentes unidades de ámbito geográfico.
- El sistema deberá proporcionar la capacidad de registrar todos los recursos turísticos en función de las definiciones de datos que la Agencia de Turismo Balear estime oportunas en cada caso.
- El sistema permitirá la gestión multi idioma de aquellos datos que así lo requieran.
- El sistema permitirá la importación y la vinculación de diferentes tipos de ficheros a uno o a varios recursos : imágenes, vídeos, pdfs, etc...
- El sistema permitirá la importación y la vinculación de diferentes tipos de ficheros a una o a varias categorías / subcategorías turísticas y también a la vinculación en función de criterios geográficos.
- El sistema proporcionará un sistema de referenciación geográfica que permitirá ubicar todos y cada uno de los recursos y/o asociarlos con ficheros relacionados con el posicionamiento geográfico (GPS), como por ejemplo ficheros *gpx* o *kml*.
- El sistema permitirá el registro y la definición de tipos de usuario del gestor de contenidos, la definición incluirá el nivel de acceso o de gestión que cada uno de éstos dispondrá sobre la información almacenada.
- Se dotará al sistema de la capacidad de ser accedido por diferentes tipos de usuario y de registrar la información de la actividad que éstos desarrollen en la plataforma.
- El sistema permitirá la exportación de datos o conjuntos de datos a diferentes formatos.
- Funcionalidad de Taxonomías, Tesauro y Ontologías, los recursos podrán ser asociados a un conjunto de términos semánticos que permita mejorar la precisión en las búsquedas.
- Gestión del ciclo de vida de las unidades de información.
- Gestión de la información basada en la geolocalización.
- Posibilidad de integración con fuentes externas.
- Posibilidad de crear servicios REST (XML, JSON, GEOJSON, etc.) cuyo ámbito, alcance y características concretas se definirán durante el transcurso del proyecto.
- Posibilidad de crear reglas de Segmentación de contenido.
- Permitirá la comunicación entre usuarios de la plataforma mediante la generación de *newsletters* de carácter interno..
- Permitirá la comunicación con usuarios de la plataforma web (Escaparate web) mediante la generación de *newsletters*
- Las plantillas asociadas a las *newsletters* deberán poder ser personalizadas en relación a su diseño y contenido y también permitirá la inclusión de información que se encuentren almacenada en el gestor de contenidos.
- Permitirá la generación y publicación de contenidos específicos para la aplicación destinada para dispositivos móviles (Anfitrión).
- El gestor de contenidos deberá proporcionar un sistema de gestión documental principalmente destinado al área de *Open Government*.
- Permitirá la integración con algunos de los principales Sistemas de Información Geográfica (SIG/GIS) de forma que se habilite la importación y exportación de datos entre el CMS y las mencionadas herramientas.

- 4.6 Deberá incorporarse una herramienta de gestión DAM (Digital Asset Management) que permita la gestión independiente de contenido digital, vía organización por librerías y categorías de contenido. Deberá permitir así mismo, la publicación en librerías de terceros (youtube, vimeo u otros) y soportar al menos, video, imágenes y podcast

Escapate web

- 4.7 Diseño conceptual innovador de plataforma web basado en una experiencia de usuario rica, diferente y fresca, con presencia predominante de los mapas, como elemento de cohesión de las unidades de información turística:
- Interfaz de muy fácil uso y totalmente intuitiva.
 - Presentación de contenido de forma estética, de fácil acceso.
 - Diseño de experiencias en base a métodos de Customer eXperience.
 - Diseño de la arquitectura de la información y de los flujos de navegación de los distintos sistemas (portales, canales, módulos, aplicaciones...)
 - Diseño adaptativo.
 - Codificación web HTML5, CSS3 LESS y JS AJAX (crossbrowsing).
 - Su diseño será accesible, y seguirá las recomendaciones que son establecidas en la norma WAI AA
 - Memorizado acciones de los usuarios para facilitar uso.
 - Tests de usabilidad.
 - Etiquetado SEO.
- 4.8 Experiencia de usuario. Orientada a un acceso ágil al contenido, minimizando el número de pasos y personalizando la información a las necesidades reales del usuario. Se deberán tener en cuenta las directrices SEO en la estructura de las páginas para permitir la aplicación de técnicas de mejora del posicionamiento.
- 4.9 Se deberán proveer las funcionalidades necesarias para presentar la información que contiene el almacén de recursos, toda la información fluirá hacia y desde el portal en forma de servicio web (REST). Algunas de las funcionalidades de que debe disponer el módulo son:
- Multi-idioma y multi-mercado.
 - Multi-dispositivo. El sistema deberá poder ejecutarse con garantías de funcionamiento y experiencia de uso satisfactoria en los navegadores de las plataformas más comunes de escritorio (Windows, Linux, OSX) así como en los navegadores más comunes presentes en dispositivos móviles cuyo sistema operativo sea iOS, Android o Windows mobile.
 - Personalización. De acuerdo a las preferencias de los usuarios.
 - Posibilidad de crear diferentes productos en base a la segmentación de la información y a la personalización de la presentación (p ej. Según taxonomías de información, o según la profundidad de información geográfica, la web de promoción de una área/región/localidad turística).
 - Agenda. La plataforma deberá tener la posibilidad de reflejar todos los eventos de relevancia y de especial interés turístico, que se desarrollen en el destino agregando toda la información disponible para inspirar la visita. Posibilidad de integración multiformato. (ical, Google Calendar, mapas, geoRSS, etc.).
 - Publicidad. Desde el diseño conceptual se definirán las áreas que pudieran ser empleadas como escapate publicitario.

- Gestor de productos horizontales (rutas, itinerarios, etc.).
 - Gestor de concursos.
 - Social login y publicación de información en redes sociales.
 - Navegación accesible según estándares WAI AA.
 - Gestión de Landing Pages y optimización SEO (múltiples mercados)
- 4.10 Indexación/Búsquedas. El sistema deberá incorporar un módulo de indexación y búsqueda que permita la categorización de contenidos basada en taxonomías y folksonomías. Se asociará un tesoro turístico para la asociación de contenido a términos de búsqueda. Dispondrá además de la posibilidad de:
- Generación de ontologías y exportación semántica de contenidos.
 - Marcado de contenidos o partes de contenidos como dato reutilizable para su posterior explotación.
- 4.11 Gestión de usuarios. El sistema permitirá registrarse como usuario de la plataforma web. El registro de usuario posibilitará la personalización en cuanto a la presentación de contenidos en el Escaparate web y facilitará la integración con técnicas predictivas de uso de la información, también facilitará la suscripción a *newsletters* . El sistema deberá estar protegido con algún sistema antispam que evite registros robotizados y deberá permitir el uso de login social (Facebook, Google, Twitter, etc.) y facilitar el mapeo entre los datos sociales y los atributos del usuario.
- 4.12 Estadísticas de uso. El sistema deberá permitir la integración con herramientas de analítica web que permitan la obtención de información en cuanto al comportamiento de los visitantes, información de procedencia, influencia de *social media*, tipos de dispositivos empleados, etcétera . Se deberá incluir en la propuesta la integración con las estadísticas de uso de redes sociales (Facebook insights, Twitter analytics, etc.).
- 4.13 Huella social y reputación online. Incluirá seguimiento de reputación de campañas específicas y generales del Escaparate y permitirá identificar los influenciadores más relevantes de la oferta turística de las distintas marcas de las Islas Baleares en las distintas redes sociales.
- 4.14 Gestión de *newsletters* .El sistema debe posibilitar las operaciones de alta, suscripción, baja del servicio, también permitirá la elección en cuanto al tipo de contenidos presentes en la distribución de este tipo de comunicados (segmentación de contenidos distribuibles).
- 4.15 Área de noticias. Dirigido a un público profesional, permitirá la gestión completa, catalogación y relación de noticias en el portal y áreas temáticas así como la administración del ciclo de vida. Desde esta zona se mostrarán todas las notas de prensa así como los archivos de imagen, video, pdf, que las acompañan.
- 4.16 Área *Open Government*. Dirigido a empresarios, inversores o emprendedores. Permitirá el acceso a la información disponible en el Sistema de Información bajo diferentes formatos y estándares, también permitirá el registro de información por parte de éstos a través del establecimiento de la Ventanilla Única Turística siguiendo las directrices establecidas en la ley 8/2012 del Turismo de las Illes Balears.

- 4.17 Módulo Planificador de experiencias. El sistema deberá disponer de un área donde planificar viajes con una interfaz visual muy rica, el módulo estará disponible tanto en la versión web del Escaparate como en la aplicación para dispositivos móviles (Anfitrión)
- Se requerirá autenticación para el uso de este módulo.
 - Multi-dispositivo. El sistema deberá poder ejecutarse con garantías de funcionamiento y experiencia de uso satisfactoria en, las plataformas más comunes de escritorio (Windows, Linux, OSX) y móviles (iOS, Windows mobile y Android).
 - Se dispondrán de dos áreas claramente diferenciadas (incluyendo diferenciación estética): viajes o experiencias recomendadas por los organismos autorizados (asociaciones colaboradoras, organismos públicos etc) y las de los usuarios registrados.
 - Los usuarios registrados, podrán partir de experiencias ya creadas de otros usuarios o de los organismos autorizados.
 - Deberá permitir la incorporación de información tanto disponible en los almacenes de información propios, como externos.
 - Deberá tener una integración diseñada para una experiencia de usuario satisfactoria con las redes sociales.

Anfitrión, Aplicación para dispositivos móviles

- 4.18 Módulo anfitrión. Será un sistema de información conectado (o no) cuyo objeto es servir como punto de información en el destino.
- No existirá un anfitrión para equipos de escritorio.
 - Será un desarrollo destinado a *tablets* y teléfonos inteligentes.
 - La conexión entre los módulos descritos y el anfitrión debe ser intuitiva (o automática).
 - Deberá disponer de modo online-offline (acotando la región y/o experiencias). Permitirá configurar la conexión de datos sólo si existe conexión WIFI.
 - Se aprovecharán las características básicas del dispositivo (audio, cámara, GPS, etc)
 - Dispondrá de dos modalidades de ejecución. Una para el usuario proveniente del proceso de planificación y otra que no.
 - Multi-dispositivo. El sistema deberá poder ejecutarse con garantías de funcionamiento y experiencia de uso satisfactoria en las plataformas más comunes en teléfonos inteligentes (iOS, Windows mobile y Android).
 - Deberá disponer de funcionalidades centradas en el geoposicionamiento (*Location Based Services*).
 - Integración con las redes sociales más comunes (twitter, Facebook, Google+, Facebook, Foursquare, Instagram, Pinterest); con funcionalidades de integración que permita suplantarlas en los casos objeto de uso por la aplicación.
 - Podrá consultar diferentes experiencias y los puntos de interés.
 - Resaltará la información proveniente de planificaciones.
 - Dispondrá de funcionalidades de personalización de acceso a la información según diferentes criterios (atributos, preferencias o distancias).
 - Dispondrá de funcionalidades de realidad aumentada.

- Dispondrá de un sistema de alertas que podrán ser gestionadas por el propio usuario. Pero también podrán ser lanzadas por los organismos autorizados (protección civil, organismos públicos, etc).
- Una vez que el aplicativo haya sido desarrollado se emplearán los perfiles de publicación que la Agencia de Turismo Balear estime oportunos en los distintos repositorios

5. METODOLOGIA Y PLANIFICACION

La empresa adjudicataria deberá presentar la descripción general de la metodología que empleará para la puesta en marcha y ejecución del proyecto.

Así mismo, se adjuntará una planificación detallada de trabajos que incluirá el desglose de tareas necesarias para su realización, de acuerdo a los perfiles presentados y su dedicación.

De igual modo se deberá anexar una relación de los perfiles propuestos, el rol en el proyecto, descripción de su trabajo y dedicación propuesta de acuerdo a la planificación presentada.

6. EQUIPO DE TRABAJO PROPUESTO

El adjudicatario deberá detallar el equipo de trabajo propuesto, con sus roles y responsabilidades, de acuerdo a la planificación detallada en el apartado 5. METODOLOGIA Y PLANIFICACION del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Entre los perfiles propuestos, se designará un Jefe de Proyecto cuyas funciones y responsabilidades serán las siguientes:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario, canalizando la comunicación entre la Agencia de Turismo Balear y el personal integrante del equipo.
- Coordinar el trabajo entre los diferentes equipos que participen en el proyecto, sean o no de la empresa licitante, bajo la supervisión de los responsables que designe la Agencia de Turismo Balear.
- Solicitar autorización de la ATB ante cualquier variación, ocasional o permanente en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

El licitador deberá incorporar en su oferta información del equipo destinado al Proyecto haciendo constar el equipo propuesto, y para cada miembro:

- Identificación de los perfiles profesionales, con su formación y experiencia.
- Funciones a realizar por cada uno de los perfiles profesionales en el ámbito del servicio a prestar, atribuciones básicas y operaciones propias.

- Rol desempeñado de acuerdo a la descripción de trabajos prevista en el apartado 5. METODOLOGIA Y PLANIFICACION.

7. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS TECNICAS

Las empresas licitadoras, deberán enviar sus propuestas en formato Word o similar, empleando Arial 10, y atenerse al siguiente formato:

- 7.1 Resumen ejecutivo.
La extensión máxima del resumen ejecutivo será de 4 páginas (a doble cara).
- 7.2 Relación entre el capítulo 4. RESUMEN DE REQUISITOS y la propuesta.
Se incluirá una relación de todos los requisitos de la propuesta con el capítulo y página donde se describe el cumplimiento de cada requisito.
- 7.3 Acatamiento y entendimiento de la propuesta.
Definición de alto nivel del proyecto, donde quede patente el entendimiento de las necesidades de la Agencia de Turismo Balear. Extensión máxima de 2 páginas (a doble cara).
- 7.4 Solución cloud. Descripción y Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).
Detalle de los servicios y capacidades de la solución cloud propuesta.
- 7.5 Descripción funcional.
Planteamiento de la solución propuesta con las funcionalidades detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas: módulos, funcionalidades, relaciones.
- 7.6 Solución técnica.
Descripción de la solución técnica propuesta. Identificación de los módulos, propuestos, capacidades y papel que desempeñan en la solución propuesta.
- 7.7 Metodología y Plan de riesgos.
Descripción de la metodología que se empleará para en el proyecto. También se diseñará un Plan de riesgos dónde se programe la mitigación de posibles problemas o contratiempos.
- 7.8 Equipo de trabajo.
Descripción del equipo de trabajo propuesto. Organigrama, roles y experiencia.
- 7.9 Planificación.
Plan detallado de trabajo y calendario de ejecución donde se identifiquen los hitos de entrega más importantes.
- 7.10 Prestaciones complementarias.
Relación de servicios o productos que, aun no siendo requeridos, se incluyen en la propuesta.

- 7.11 Anexo I. Relación de capacidades técnicas de la tabla incluida como Anexo I en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 7.12 Anexo II. Responder a las cuestiones técnicas de la tabla incluida como Anexo II en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 7.13 Anexo III (y sucesivos). Si fuera necesario, podrá anexarse en este apartado cualquier documentación adicional considerada de interés.

8. CONDICIONES GENERALES

Todos los servicios realizados al amparo del presente contrato tendrán un año de garantía ante defectos de funcionamiento debidos a causas no imputables a la Agencia de Turismo Balear.

En la ejecución del proyecto, se han de observar las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. En concreto, la empresa adjudicataria, en cumplimiento de la norma mencionada se ha de comprometer a:

- No aplicar o utilizar los datos personales para fines distintos de los que figuran en el contrato, ni cederlos a terceros, ni siquiera para su conservación.
- Guardar secreto profesional respecto a ellos mismos, aún después de finalizar las relaciones con la Agencia de Turismo Balear.
- Trasladar las obligaciones citadas al personal que se dedica al cumplimiento del presente contrato.
- Acatar los requerimientos que establece la LOPD y sus reglamentos en materia de seguridad y confidencialidad de los datos que ha de manejar la aplicación tanto a nivel de acceso como a la modificación y cancelación de los mismos.
- Entregar un inventario de ficheros de la aplicación que contenga datos de carácter personal. Estos ficheros se han de clasificar según el nivel de confidencialidad exigido de acuerdo a al LOPD y sus reglamentos.
- Entregar un documento de seguridad asociado, que incluya especialmente los procedimientos de identificación de usuarios, asignación y distribución de contraseñas.
- En los casos en que se exija una identificación de los usuarios, se ha de incluir en el mismo formulario de identificación una cláusula sobre el uso de estos datos, que advierta de los datos de carácter personal que se faciliten serán tratados de forma confidencial y que, si es el caso, quedarán registrados en un fichero con finalidades estadísticas, y que pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

ANEXO I

DESCRIPCION SERVICIOS CLOUD

	Grado de cumplimiento
Solución tecnológica que incluya piezas ya construidas típicas de servicios en Cloud (gestión de tráfico, grid de datos, Mensajería, gestión de transacciones y virtualización a nivel de aplicaciones)	
Servicios de monitorización integrados en la plataforma (nivel de BDD, Aplicaciones, máquinas virtuales, colas de mensajería, instancias, etc.)	
Servicios de seguridad (autenticación y autorización/SSO) integrados en la plataforma.	
Capacidades de alta disponibilidad, replicación de estado y balanceo incluidas en la propuesta de servidor de aplicaciones sobre la que se desplegarán las aplicaciones y tecnología del proyecto Escaparate Turístico Inteligente.	
Capacidad de disponer de cachés de memoria para servicios de back-end que actúen como bróker de datos en los diferentes contenedores de información del Gobierno Balear	
Capacidad de gestión de incidencias y problemas en interfaces centralizados y consolidados para la plataforma y que esté integrados con el resto de los interfaces de gestión del servicio.	
Capacidad de paquetizar aplicaciones en plantillas de virtualización para despliegue y escalado rápido (elasticidad ante demanda) del servicio.	
Interfaces de medida, optimización y consumo de servicios en Cloud integrados con el resto de monitorización y gestión de la plataforma.	
Capacidades de gestión y de activos y recursos en producción.	

ANEXO II

REQUERIMIENTOS TECNICOS

	Grado de cumplimiento
La plataforma propuesta habrá de estar basada en estándares probados de industria (.NET, J2EE, PHP, C# , HTML5, AJAX, Web Services...)	
Entorno y plataforma de aplicaciones móviles multi-dispositivo (iOS, Android...), con reutilización de componentes ya desarrollados en la plataforma de servicios core en el mundo móvil.	
Plataforma de base de datos con Geolocalización y mapas incluidos como parte integrante de la tecnología.	
Stack de tecnología integrado e integrable con referencias probadas de la integración (a nivel de producto, a ser posible sin ser necesarios desarrollos a medida para suplir la carencia de integración)	
Escalabilidad y rendimiento probados. Optimización para la entrega masiva de contenido y servicios a usuario final. Cachés.	
Gestión de la experiencia Web de usuario final.	
Interfaces de contribución para usuarios no técnicos.	
Capacidades de segmentación y targeting de usuarios para adaptación a las necesidades del turista (explícita e implícita, basada en profiling y en navegación).	
Optimización para SEO y URLs amigables.	
Integración de repositorios de contenidos externos.	
Capacidades de integración y exposición de los servicios construidos a través de un bus de servicios	
Funcionalidades de construcción y adaptación de sites a dispositivos móviles, con los correspondientes interfaces de pre-visualización para cada dispositivo.	
Capacidades de gestión y moderación del contenido.	
Motor independiente y asíncrono de Gestión de Activos Digitales para la gestión de contenido no textual (imágenes, fotos, videos, audio...)	
Capacidad de despliegue en diferentes entornos orientados a servicios. Capacidad de realojar la solución en diferentes proveedores de infraestructura cloud.	

Visión de conjunto de los elementos tecnológicos propuestos para la composición del Escaparate Turístico Inteligente. Roadmap de productos, evolución y madurez de las soluciones.	
Soporte en España de la solución ofrecida.	

ANEXO III

MODELO CONCEPTUAL TIE



Tourism
Intelligence
Escaparaté
Islas Baleares

INVERSOR / PRODUCTOR

VENTANILLA ÚNICA TURÍSTICA ISLAS BALEARES

WEBCENTER INTELIGENTE:
Frontend variará según origen de la IP y la época del año e irá aprendiendo día a día

MERCADO RESIDENTE **ANFITRION**

LUGAR DÓNDE VIVIR Y COMPARTIR TU EXPERIENCIA CON TODA LA INFORMACIÓN A TU ALCANCE. SÓLO POR ELEGIR CUALQUIER MARCA DE LAS BALEARES

INVENTARIAR CADA M2

EXPERIENCE PLAN MANAGER:
APLICACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA EL DISEÑO DE EXPERIENCIAS A MEDIDA

OFERTA / PRODUCTO



NUEVO MODELO GESTIÓN DESTINO

APP STORE ISLAS BALEARES

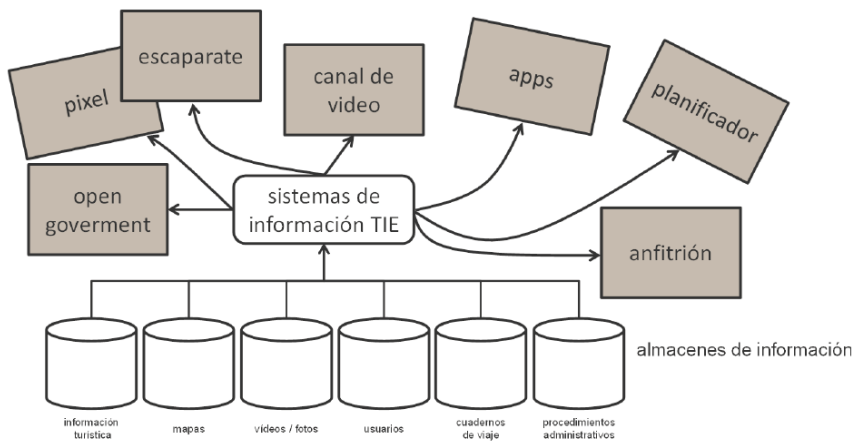
I+D+i-Talento

WEBSERVICE DISTRIBUCIÓN DATOS ANÁLISIS HUELLA EN NUESTRO CLOUD

DISTRIBUCIÓN POR CAPAS SEGÚN NIVELES DE ACCESO

ANÁLISIS FAST DATA

GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN INTEGRAL EN DESTINO



ANEXO III
MODELO CONCEPTUAL TIE

