



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE DISEÑO Y MAQUETACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE UN PORTAL WEB PARA EL “COL.LEGI OFICIAL GUIES TURÍSTICS ILLES BALEARS” (PROYECTO CRS-GUIDE) ENMARCADO EN EL PROGRAMA REGIONAL DE APOYO A LA INNOVACIÓN TURÍSTICA EN LAS ISLAS BALEARES (SAITUR).

INTRODUCCIÓN

Uno de los principales problemas del sector turístico balear es la estacionalización. La disminución de la afluencia turística durante los períodos de temporada baja es un problema que afecta no solo a hoteles sino en general a gran parte de los servicios ofrecidos en las Islas Baleares.

	Mallorca	Menorca	Ibiza- Formentera	TOTAL
Enero	142.205	1.804	4.780	148.789
Febrero	203.970	2.236	5.641	211.847
Marzo	355.853	4.161	6.316	366.330
Abril	528.636	9.611	25.707	563.954
Mayo	921.562	93.540	155.247	1.170.349
Junio	1.105.364	135.359	246.248	1.486.971
Julio	1.248.605	135.098	296.113	1.679.816
Agosto	1.169.608	140.831	311.718	1.622.157
Septiembre	1.077.544	110.263	229.665	1.417.472
Octubre	691.828	44.210	83.268	819.306
Noviembre	189.816	2.650	5.464	197.930
Diciembre	138.117	2.598	4.725	145.440
TOTAL	7.773.108	682.361	1.374.892	9.830.361

Afluencia de turistas en las Islas Baleares en el año 2007 (datos Inestur)

A tales efectos, tanto el propio sector como las entidades competentes en materia de turismo, están realizando esfuerzos importantes para diversificar la oferta turística de las Islas Baleares. Se potencian así actividades relacionadas con gastronomía, arte y ciencia (turismo cultural), naturaleza y deporte (turismo de golf, cicloturismo), ocio infantil, salud etc.

Entre las diferentes iniciativas promovidas por el Govern Balear en el ámbito de la investigación e innovación en el sector turístico, destaca el programa regional SAITUR (Sistema de Apoyo a la Innovación Turística en las Islas Baleares) que plantea a través del proyecto CRS-Guide, una línea de actuación en el sector de los guías turísticos. El objetivo principal del proyecto CRS-Guide es pues, promocionar el turismo en las Islas Baleares a través de un sector de negocio emergente como es la contratación de guías turísticos. La actividad y disponibilidad de los mismos no se restringe al periodo que comprende la temporada alta turística. Este proyecto contempla la creación de un portal que facilite tanto al turista como a las agencias de viaje la información necesaria para



contratar excursiones y guías a lo largo de todo el año, contribuyendo así a resolver, en la medida de lo posible, el problema de la estacionalización.

Por tanto, el resultado propuesto para CRS-Guide es un portal de reservas que muestre las excursiones ofertadas por el “Col.legi Oficial Guies Turístics Illes Balears” así como los guías afiliados al mismo. El usuario tendrá la posibilidad de seleccionar una excursión y contratar a un guía disponible para las fechas deseadas. Al contrario, si un turista está interesado en la contratación de un guía concreto también podrá informarse de su modo de trabajo, excursiones que oferta y fechas en las que estará disponible. Los idiomas conocidos por el guía serán otro criterio relevante en el momento de la selección.

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

El objeto del presente concurso es la contratación de los servicios de desarrollo de la capa de presentación (diseño, maquetación e integración con la lógica de negocio) de un portal web para la explotación del mercado de los guías turísticos en las Islas Baleares.

El objetivo del portal web es el de ofrecer al usuario la posibilidad de realizar una reserva de una excursión guiada para un día en concreto. Consecuentemente es necesario referirse a los conceptos de excursión, guía, tarifas y usuario.

Excursión

El “Col.legi Oficial Guies Turístics Illes Balears” clasifica su oferta de excursiones por zonas y por duración, clasificación que deberá tenerse en cuenta en la creación del portal. Así, por ejemplo, la excursión que se realiza de Soller a Formentor es de larga duración y se realiza en la zona nor-oeste.

Las zonas son:

- **ZONA SUR-OESTE:** Paguera – Palma – Arenal
- **ZONA SUR-ESTE:** Cala Ratjada – Cala Millor – Pto. Cristo – Calas de Mallorca
- **ZONA NOR-ESTE:** Pto. Pollensa – Alcudia – Ca'n Picafort
- **ZONA NOR-OESTE:** Soller

Los horarios son:

- **MEDIO DÍA:** De 0 a 4 horas
- **DÍA COMPLETO;** De 4 a 8 horas
- **LARGA DURACIÓN:** De 8 a 10 horas

Por otro lado, las excursiones se clasificarán por tipos en función de si son visitas culturales, itinerarios de naturaleza o excursiones de otra índole. Estas categorías se definirán a lo largo del proyecto.



Guías

En cuanto a los guías turísticos es importante conocer los idiomas que dominan de cara al grupo de gente con la que van a trabajar. Cada guía turístico tendrá un calendario de disponibilidad que vendrá definido por el propio guía (periodos vacacionales o días reservados para asuntos propios) y por las excursiones que ya tenga reservadas. Se puede dar el caso que un guía tenga la mitad del día ocupado y la otra mitad disponible, en caso de que tenga una excursión de medio día. No todos los guías están dispuestos a iniciar una excursión en cualquier zona, ésta es una información que debería contemplarse en su perfil.

Tarifas

El “Col.legi Oficial Guies Turístics Illes Balears” plantea unificar las tarifas para todos los guías. Existen dos modalidades de contratación:

- **Servicio:** En el caso de cobrar por servicio tarificará el sueldo estipulado por el colegio por realizar la excursión elegida.
- **Persona:** En el caso de cobrar por persona, el guía tarificará una tasa estipulada por el colegio a cada persona que asista a la excursión. En este caso el guía puede establecer un cupo mínimo y máximo de personas para realizar la excursión.

Usuarios

El portal estará disponible para dos tipos de usuario: por un lado agencias y por otro clientes finales, ambos se conectarán al portal del colegio para realizar reservas (las agencias se autenticarán para acceder al portal).

El portal web dispondrá de otra interfaz con acceso restringido con un menú de administración que permitirá dar de alta nuevos guías y nuevas excursiones, y otro menú de administración personalizado para los guías en los que puedan indicar su disponibilidad y las zonas de inicio de excursión que aceptan.

Por lo tanto, el portal web deberá disponer de:

- Un *front-office* para que los usuarios y las agencias puedan acceder y reservar.
- Un *back-office* para que los guías puedan modificar su perfil.
- Un *back-office* para que el colegio pueda dar de alta guías y excursiones.

El *front-office* deberá programarse en AJAX, lo que condicionará su diseño.



PROPUESTA DE DISEÑO.

A continuación se presentarán una serie de esquemas que muestran una propuesta para que sirva de base al diseño del portal y que los participantes del concurso comprendan de una manera más clara la idea que pretendemos transmitir. El esquema no es una estructura cerrada en cuanto a la disposición de los elementos o la forma de mostrarlos, sobre la que trabajará el diseñador, sino una muestra de las funcionalidades mínimas requeridas por la Fundación IBIT.

Esquema 1. Página de Inicio. Acceso al menú de selección de excursiones.

- La búsqueda debe permitir priorizar por excursiones o por guías. Esta funcionalidad se manifiesta con las dos pestañas superiores.
- Al elegir excursiones se mostrará un listado de las mismas, el cual permitirá un filtrado siguiendo los criterios de zona y tipo de excursión.
- La información a mostrar en los resultados de la búsqueda será el nombre de la excursión, un resumen de ésta y su precio.
- A la derecha se muestra un organizador de excursiones, que registra las excursiones con guía asociado que el usuario tenga interés de contratar y permite realizar la reserva.
- El portal dispondrá de un acceso para los usuarios ocasionales y otro para las agencias.



Una excursión dispone de una información más completa de la que en un principio se mostraba en el listado anterior. Ésta información será accesible desde el portal.



Esquema 2. Acceso a información detallada de una excursión.

- El usuario podrá obtener información más completa de cada excursión (descripción, fotografías, mapa de localización, etc), por ejemplo pulsando sobre la imagen.

Aunque la información de la excursión es relevante para el turista que la pretende contratar por primera vez, en el caso de las agencias el proceso de reserva debe ser ágil y ésta debe poder dejarse en segundo plano. Por tanto, éste es uno de los apartados donde el papel del diseñador es más relevante, ya que deberá proponer alternativas que permitan reflejar dicha información a la vez que mantener la usabilidad del portal. Aquí se deberán tener en cuenta las posibilidades y limitaciones de AJAX a la hora de programar una interfaz como la que nos ocupa.



Una vez seleccionada la excursión se procederá a la selección de un guía para la misma.

LOGO ESP | CAT | ENG | DEU | ITA | FRA

Reservas | Contacto | Acceso agencias

PASO 1 - Elige excursión >> PASO 2 - Elige guía

Excursiones | **Guías**

Excursión cual Precio: 29 €

Breve de descripción de la excursión a [sum]
Lorem Dolor Sit.

Contrata

Fecha excursión Hora inicio : Hora fin :

Lugar de salida Personas Idioma

Nombre del guía **Guía cual**

Servicio **Grupos**

Seleccionar **Seleccionar**

Organizador de reservas

EXCURSIÓN TAL
Guía Pascual
28/05/09 56 €

TOTAL 56 €

Reservar

Guardar en organizador

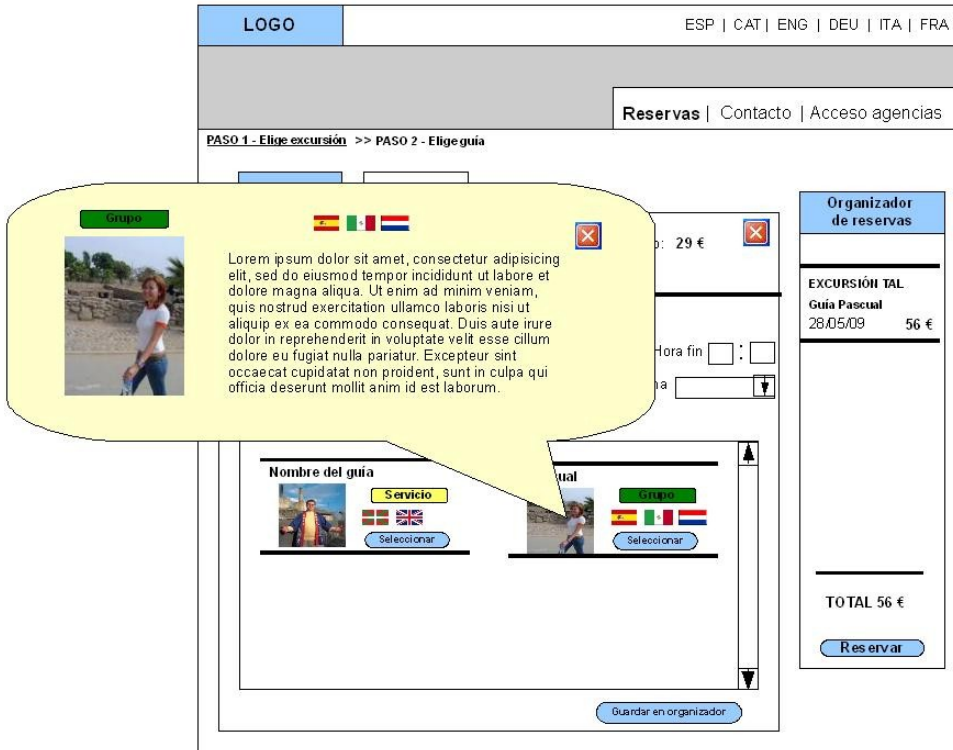
Esquema 3. Selección de un guía para la excursión deseada.

- La "X" en la excursión resumida indica la posibilidad de volver a tras en el proceso.
- Se podrá seleccionar la fecha/s, horario, lugar de salida, número de clientes y el idioma en que se debería dar la explicación. Estos criterios permitirán al sistema ofertar una serie de guías que cumplan los requisitos.
- Una vez seleccionado el guía se podrá guardar la asociación excursión/guía en el organizador (a la derecha).
- La información resumida del guía muestra su fotografía, los idiomas que habla y la modalidad de cobro con que trabaja.
- Es en este punto del proceso de reserva dónde se establecerá la relación excursión/guía y se tendrá la posibilidad de guardarla en el organizador a la espera de entrar en el proceso de pago.

Aquí nuevamente la forma de representarlo queda especialmente abierta a sugerencias de los diseñadores, siempre priorizando la claridad de la información frente a otras



cuestiones más estéticas. Un guía también dispone de información más completa que la mostrada en el proceso de reserva. El portal dará acceso a la misma.



Esquema 4. Acceso a información detallada un guía.

- El usuario podrá obtener información más completa sobre un guía concreto entre los ofertados por el sistema.



Una vez incluida la asociación excursión/guía en el organizador se retornará a la página principal. Desde ahí se podrá reiniciar el proceso de selección con el fin de reservar nuevas excursiones o al proceso de compra (desde el organizador) para hacer efectivos los pagos contratando ya definitivamente al guía para las fechas y excursión deseadas.

LOGO ESP | CAT | ENG | DEU | ITA | FRA

Reservas | Contacto | Acceso agencias

PASO 1 - Elige excursión >> PASO 2 - Elige guía

Excursiones **Guías**

Filtrar por zona tipo

Excursiones (ZONA 1)	Guías
<p>Nombre excursión Breve de descripción de la excursión a ipsum Lorem Dolor sit.</p>	Precio: 29 € <input type="button" value="Seleccionar"/>
<p>Nombre excursión Breve de descripción de la excursión a ipsum Lorem Dolor sit.</p>	Precio: 29 € <input type="button" value="Seleccionar"/>
<p>Nombre excursión Breve de descripción de la excursión a ipsum Lorem Dolor sit.</p>	Precio: 29 € <input type="button" value="Seleccionar"/>

Organizador de reservas

EXCURSIÓN TAL Guía Pascual 28.05/09	56 €
EXCURSIÓN CUAL Guía cual 29.05/09	29 €

TOTAL 85 €

Esquema 5. Acceso a información detallada un guía.

Otras funcionalidades del *Front-office*

- Permitirá realizar el mismo proceso de reserva priorizando la selección por guía, siendo el primer paso la selección de guía y el segundo la excursión. En este caso la información del guía incluirá también su calendario de disponibilidad de forma que un usuario, flexible en cuanto a las fechas de la excursión, pueda realizar la salida con el guía deseado.
- Permitirá navegar en diferentes idiomas. En principio: español, catalán, inglés, alemán, italiano y francés.
- Permitirá acceder a un proceso de compra estándar (estableciendo medidas de seguridad, incluyendo datos del comprador, formas y datos de pago y verificación).
- Ofrecerá datos legales y de contacto con los administradores del portal.



Back-office de administrador

El “Col.legi Oficial de Guies de les Illes Balears” administrará el portal dando de alta en él a todos los afiliados que así lo deseen. También tendrá la posibilidad de dar de baja del sistema a un guía. Lo mismo para su oferta de excursiones.

Estos procesos se realizarán desde un *back-office* que contemple las siguientes funcionalidades:

- Alta/baja de guía.
- Alta/baja de excursión.
- Insertar un título y descripción de excursión.
- Insertar imágenes asociadas a una excursión.
- Insertar coordenadas asociadas a una excursión.
- Asociar una excursión a una zona.
- Asociar tarifas a una excursión (al menos dos, en función de si el guía trabaja con la modalidad de servicio o persona).
- Asociar un mapa a una excursión (proponemos el uso de *Google Maps*).

Back-office del guía

La información con la que se quiere hacer conocer un guía la decide él. Es por eso que se ofrecerá un *back-office* desde el que incluir los datos que considere necesarios. Éste deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Insertar nombre y presentación del guía.
- Insertar imágenes asociadas al guía.
- Indicar las zonas de trabajo del guía.
- Indicar las zonas de inicio de servicio deseadas.
- Indicar las modalidades de trabajo (servicio o persona).
- En el caso de trabajar en la modalidad “persona”, indicar el mínimo y máximo de las personas aceptadas en una reserva.
- Indicar idiomas de trabajo.
- Indicar calendario de vacaciones y días reservados por asuntos propios.
- Permitir la definición de servicios especiales y su tarifa asociada.

No es necesario un acceso independiente a ambos *back-office*, las sugerencias del diseñador/maquetador se tendrán en cuenta para esta parte.



COORDINACIÓN.

La Fundación IBIT nombrará un director del contrato responsable de la supervisión de los trabajos para lograr los objetivos sobre la base de las especificaciones de este pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o en su caso la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este contrato, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a la Fundación IBIT toda la información y documentación que ésta solicite, para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos.

Al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos del proyecto y validación o actividades realizadas, se celebrarán reuniones de seguimiento y revisiones si así se estimara conveniente por la Fundación IBIT.

La incorporación de personas al contrato se efectuará previa conformidad del director/a del contrato. La incorporación, sustitución o baja de cualquier persona adscrita al contrato requerirá la previa aprobación por parte de la Fundación IBIT; efectuada por el/la directora/a del contrato. El/la directora/a se reserva el derecho a dar de baja a personas asignadas al Contrato, cuando concurran circunstancias justificadas que así lo aconsejen, en el período de 15 días desde su incorporación, y cuando ello sea motivado por la no adecuada integración del recurso aportado al grupo de trabajo.

La documentación resultante del proyecto, así como los elementos asociados, se entregarán perfectamente estructurados de forma que se permita una fácil utilización y mantenimiento. Además, toda la documentación deberá entregarse tanto en papel como en soporte informático.



DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR.

Las ofertas de los licitadores deberán incluir como mínimo la siguiente documentación:

- Una presentación de la oferta que incluya todos los requerimientos detallados en el presente pliego, que justifique la solución e idoneidad de la oferta presentada.
- Diagrama del plan de acción propuesto que incluirá todos los aspectos que puedan desprenderse del contenido del presente pliego, como metodología, fases, plazos, recursos humanos y perfiles.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Son obligaciones del contratista:

- Ejecutar el contrato en las condiciones previstas en el presente pliego.
- Disponer del personal con la capacidad técnica precisa para cubrir las obligaciones que se deriven del contrato.
- El adjudicatario no podrá utilizar para sí ni proporcionar dato alguno de los trabajos realizados, ni publicar total o parcialmente los contenidos de los mismos.
- El adjudicatario se compromete a garantizar que las acciones que realice se basan en criterios de eficiencia y eficacia.
- Asimismo el adjudicatario se compromete a presentar todos los informes, documentos y otros datos que le sean requeridos en el tiempo mínimo imprescindible y siempre respetando los tiempos máximos a los que se ha comprometido.
- El adjudicatario será el responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones que realice, así como de los daños y perjuicios que se produzcan a la Fundación IBIT o a terceros a consecuencia de omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.



PERÍODO DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA.

La duración máxima de los trabajos será de 4 meses desde la fecha de la firma del contrato.

PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO.

El presupuesto máximo para esta contratación de asistencia técnica es de sesenta mil euros, (60.000,00 €), IVA incluido, que irán con cargo a las partidas correspondientes del proyecto CRS-Guide.

En estos precios se considerarán incluidas todas las actividades necesarias para completar los trabajos indicados en este pliego, así como cuantos gastos se deriven de la realización de los trabajos descritos en el mismo.

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando este haya realizado las tareas encomendadas, de acuerdo con los términos y condiciones del mismo y a satisfacción del Director del Contrato y de la Fundación IBIT.

El órgano de contratación realizará el pago de la totalidad del importe comprometido, previa expedición del documento administrativo acreditativo de la conclusión de los trabajos realizados.

PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Todos los derechos de autor (propiedad intelectual) que derivan de los desarrollos de la capa de presentación más la documentación que resulten del contrato, se transferirán a la Fundación IBIT, y serán propiedad de ésta, que podrá cederlos, venderlos, transferirlos, adaptarlos, reproducirlos, y divulgarlos total o parcialmente.

La Fundación IBIT se compromete por su parte a liberar dichos desarrollos bajo los términos de la licencia GNU-GPL de código libre.



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que se tendrán en cuenta para la adjudicación del contrato serán los especificados en el presente cuadro:

ORDEN	CRITERIOS		VALORACIÓN CRITERIOS
1	Calidad descripción técnica y funcional	40	Calidad de la propuesta.
2	Entrega y finalización	25	Menor plazo
3	Oferta económica	25	Mejoras en el precio.
4	Prestaciones superiores o complementarias a las exigidas	10	Cualquier mejora que incluya el licitador en cuanto a los trabajos a realizar durante la licitación.

En la valoración de los criterios se tendrá en cuenta:

1. Calidad de la propuesta de acuerdo con las necesidades planteadas en este pliego. Estudio de las propuestas y valoración, teniendo en cuenta la viabilidad de las mismas, su adecuación a los objetivos del trabajo y la correcta ordenación de sus fases, poniendo de relieve las tareas que se consideren críticas para el cumplimiento de los objetivos y las medidas que se vayan a tomar para asegurar ese cumplimiento.
2. La presteza en la entrega del trabajo realizado, sin perjuicio de su calidad.
3. Factores económicos (precio). Reducciones en el precio.
4. Prestaciones superiores o complementarias a las exigidas. Estudio de las propuestas y valoración teniendo en cuenta el interés de las prestaciones adicionales ofertadas en la realización de las diferentes acciones y para la mejora de la gestión y mejor servicio a los miembros participantes en el proyecto.

Palma de Mallorca, 23 de julio de 2008

Esteve Lladó Martí
Responsable técnico del proyecto
Fundación IBIT