



Ajuntament de Calvià
Mallorca

DOCUMENT ELECTRÒNIC

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
Identificador: 13199
Òrgans: Ajuntament de Calvià
Data Captura: 2017-03-23 12:39:24
Origen: Administració
Estat elaboració: EE01
Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic
Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
TIRADO BENNASAR ANTONIO - 43037851K		23/03/2017	Vàlida

Pot recuperar el document introduint el codi CSV a: <https://www.admonline.calvia.com/csv>



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE LICENCIA DE USO PARA UN PROYECTO DE APP DESTINO TURISTICO INTELIGENTE EN CALVIA.

1º. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO:

El Ayuntamiento de Calvià desea avanzar en la modernización de sus sistemas de información y comunicaciones.

Con la implantación de este sistema se pretende:

- Consolidar el destino turístico C@LVIA , y convertirlo en destino Inteligente.
- Involucrar a los hoteleros, asociaciones, oferta complementaria y Ayuntamiento bajo un mismo objetivo.
- La oferta complementaria consigue un canal único para ofrecer sus servicios a todos nuestros visitantes.
- Mejorar la atención al turista, ofreciéndole toda la información en la palma de la mano.
- Campañas directas a nuestros visitantes.
- Big Data de visitantes.

➤ REQUERIMIENTOS

Se trata de crear una marca de destino turístico inteligente (C@LVIA) , basada en una solución llave en mano, que con la creación de una aplicación de backoffice y una APP, nos permita :

1.- Cualquier hotel o establecimiento, de los más de 220 que existen en el municipio, podrá desplegar en la plataforma la información básica presente en un apartado de puntos de interés segmentados contemplando:

- Información del hotel o del establecimiento, fotografías del hotel o del establecimiento, enlace para determinar cómo llegar, teléfono de información, correo electrónico, enlaces directos a web, motor de reservas o recursos propios del hotel o del establecimiento, bloques de información genérica o particular proporcionada por el establecimiento, etc.
- Dicha información se implementará de manera gratuita y será proporcionada y actualizada por el establecimiento.

2.- En el caso de poder determinar que un usuario de la App hace uso de un determinado establecimiento, éste aparecerá de manera destacada para dicho usuario.

3.- Para hoteles o establecimientos turísticos: Que cualquier hotel o establecimiento turístico de Calvià pueda disponer de una plataforma a la que adherirse en la cual se muestren los datos del establecimiento y la información de interés del mismo sin coste para el establecimiento y de manera personalizada para gestionar la información. Asimismo la aplicación debe contemplar la posibilidad de que si ésta lo desea, y a un coste reducido,



pueda contratar una plataforma integrada con la municipal, a través de la que pueda gestionar sus servicios. En tal caso, lo hará directamente con la empresa sin que el Ayuntamiento de Calvià tenga intervención ni intermediación alguna.

La información básica que deberá proporcionarse para cada establecimiento en la app que se contrata por parte del ayuntamiento será, como mínimo:

- Información del hotel, actividades que hacer en destino, transfers, actividades dentro del hotel, geolocalización, guía de calidad en cada destino, meteorología, servicios del hotel y chat interno entre el turista y el establecimiento.
- Backoffice especial para poder interactuar con el turista. Aquí, los hoteleros tendrán la oportunidad de recopilar toda la información que te esté ofreciendo el usuario a través de la aplicación (datos personales, demográficos, segmentación por datos de interés, etc.).
- Crear mensajes push personalizados por los hoteleros que recibirán todos los usuarios del app (dentro y fuera del hotel), o usuarios particulares o individuales. Posibilidad de segmentar el público.
- Actividades turísticas en destino con garantías.
- Ofertas propias o de terceros (oferta complementaria).
- Servicios propios del hotel adaptados a su operativa particular.
- Pre-checkin On line
- Se valorarán todas aquellas funcionalidades adicionales que permitan la mejora en el trato con el cliente de un establecimiento hotelero, y que permite incrementar el uso de la nuevas tecnologías en la relación cliente/turista – hotel.

4.- Para la oferta complementaria: Que permita incorporar sus ofertas al sistema, por lo que ofrecen directamente sus servicios a los clientes del hotel. Se puede establecer el sistema actual de comisionistas para los servicios, y se conseguiría integrar toda la oferta en un mismo sistema. El sistema debe permitir que las ofertas introducidas sean segmentadas y dirigidas a perfiles concretos y que provoquen notificaciones automatizadas según los criterios de segmentación

5.- Por parte del Ayuntamiento, se propone incorporar al APP las siguientes funcionalidades, necesarias para que la administración sea un actor importante en cuanto a la calidad del servicio ofrecido al residente y al visitante:

- **APP**
 - Presentación del municipio.
 - Guía turística del municipio (Playas, servicios....)
 - Actividades deportivas (instalaciones deportivas, pruebas internacionales)
 - Agenda cultural (Actividades, horarios, localización,...)
 - Rutas (senderismo, cicloturismo,...)
 - Policía Local (contacto telefónico con Policía)
 - Conexión con Taxis (contacto telefónico o mail)
 - Control de parkings públicos.
 - Encuestas de calidad de destino, y potenciar la utilización de otros portales de opinión (tripadvisor,etc)
 - Marketplace para la reserva/compra de entradas



- **BACKOFFICE**

- Big data Municipal. Disponer de todos los datos interesantes de las estancias en nuestro destino. Estos datos permitirán poder realizar estudios sobre nuestros visitantes, preferencias, quejas, y mejorar como destino.
- Disponer del perfil de nuestros visitantes, como un canal de marketing directo que nos permita promocionar nuestro destino. Se pueden realizar campañas desde mail o redes sociales.
- Mensajes push para todos los usuarios de la APP con posibilidad de segmentar a los destinatarios. (Emergencias, que hacer hoy (agenda cultural..., “Planifica tu próximo verano en C@LVIA “)

➤ **SOFTWARE**

La plataforma será escalable para poder acoger de manera ilimitada a aquellos establecimientos que quieran adherirse introduciendo la información básica así como poder recoger altas de manera que los establecimientos tengan todas las funcionalidades propias de la plataforma del municipio adaptadas a la operación del establecimiento: información, multimedia, puntos de interés, servicios, actividades y ofertas informativas y reservables, notificaciones, etc.

Se propone el desarrollo de un aplicativo de backoffice que permita administrar los datos de nuestros residentes y visitantes.

El backoffice podrá ser gestionado por diferentes perfiles de usuario (administrar, gestionar, publicar, etc.) y a su vez con diferentes roles para secciones particulares o múltiples.

Las notificaciones deben poder programarse y gestionar el momento de publicación y su validación, así como automatizarse envíos individuales, globales y/o segmentados

Desde el Backoffice se debe poder actualizar la información, así como gestionar las peticiones e interacciones de manera dinámica.

- Hoteles (información genérica)
- Oferta complementaria
- Ayuntamiento.

➤ **HARDWARE**

Todos los datos serán contenidos en un servidor en la nube, accesible desde cualquier conexión a Internet, y securizada con acceso por usuario y contraseña. Este acceso permitirá a los diferentes agentes (hoteles, oferta complementaria y Ayuntamiento) el acceso para modificar la información propia de cada una de ellos. La disponibilidad de la plataforma debe contemplar el criterio 24x7 y el soporte ‘Helpdesk’ debe tener un tiempo no superior a 24 horas

Por otro lado, se requiere el desarrollo de una aplicación (APP), en versiones IOS y Android, así como multiplataforma mediante acceso por múltiples navegadores (Chrome, Safari, Firefox, Edge, Explorer, Opera, etc.), que permita al visitante el acceso a los datos desplegados desde el backoffice, personalizados para cada establecimiento en caso de darse



de alta, y en una versión municipal para el caso de que el visitante no se aloje en un establecimiento que forme parte del sistema. La descarga de esta APP y/o el acceso a la Web App será gratuita para el cliente final.

El acceso a la información desplegada debe ser accesible en su totalidad incluso no habiéndose dado de alta en la plataforma. En caso de darse de alta y en base a los términos y condiciones de la App el cliente podrá interactuar, contratar e interactuar de manera operativa con los servicios ofertas y recursos que la plataforma le ofrezca.

La plataforma debe admitir múltiples idiomas y detectar de manera automatizada el idioma del dispositivo del usuario.

La plataforma debe poder integrarse de manera independiente con sistemas de gestión documental, gestión de operación (CRM, PMS, etc.), o aplicaciones con terceros mediante servicios web desarrollados por el cliente.

2º. PRECIO DEL CONTRATO:

Se establece un presupuesto total de 17.900 euros (IVA excluido) para el la adquisición de la licencia de uso del aplicativo descrito anteriormente. A esta cantidad hay que añadirle la cantidad de 3.759 euros en concepto de IVA al tipo impositivo del 21%.

3º. DURACIÓN DEL CONTRATO:

El contrato tendrá una duración de 1 año, mantenimiento del aplicativo incluido, desde el día siguiente de la firma del contrato. La aplicación deberá estar operativa y en funcionamiento en un plazo máximo de dos meses a contar a partir de la fecha de firma del contrato.

4º. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

La aplicación para la cual se adquiera la licencia deberá contemplar todas las funcionalidades y aplicativos descritos en el punto primero del presente pliego.

Para realizar dichas labores, el adjudicatario dispondrá del apoyo del responsable de Informática del Ayuntamiento o persona técnica en quien delegue, que facilitará el acceso a la información necesaria para la elaboración del objeto del contrato y coordinará las acciones que se deban realizar con los responsables políticos, otras áreas municipales, actores o entidades sociales del Municipio, empresas privadas, etc.

5º. DOCUMENTACIÓN.

Las empresas presentarán la siguiente documentación técnica:

- Oferta económica.
- Memoria técnica descriptiva del proyecto de la APP Destino Turístico Inteligente de Calvià a desarrollar que contenga como mínimo los aspectos mencionados en el Objeto de este Pliego



- Mejoras

6º. VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

Los factores a valorar son los siguientes:

1. Condiciones económicas (50 puntos)
2. Memoria del Proyecto APP Destino Turístico Inteligente de Calvià (20 puntos)
3. Mejoras (10 puntos)

Respecto a la valoración de la oferta económica: la mejor de las propuestas se le puntuará con la máxima puntuación 50 puntos y el resto proporcionalmente.

Respecto a la valoración de la memoria del proyecto, se valorará el alcance de la propuesta de acuerdo a los contenidos mencionados en el Objeto de este documento.

Las mejoras que se valorarán harán referencia funcionalidades o módulos diferentes a los solicitados pero que tengan estrecha relación con la transformación de Calvià como destino turístico Inteligente, así como con la valoración económica del precio que vaya a aplicarse a los establecimientos hoteleros para la contratación de la plataforma de gestión de los servicios.

7º. FORMA DE PAGO

Mensualmente el adjudicatario emitirá una factura por importe de la parte proporcional devengada, según precio del contrato y duración del mismo. La factura se conformará por parte del responsable técnico del Servicio de Informática del Ayuntamiento, ordenándose su pago por el órgano municipal competente.

8º. SOLVENCIA TÉCNICA

La solvencia técnica o profesional se acreditará mediante lo establecido en el apartado a), b) y e) del artículo 78 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP).

- a) Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos.
- b) Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquéllos encargados del control de calidad.
- e) Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato.

9º. BAJA TEMERARIA

Por la situación del mercado actual (situación de crisis y agresiva competencia en este ámbito), existiendo una posibilidad de que algunas empresas puedan acudir a esta licitación



con precios por debajo de lo aconsejable, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 152.2 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

