



# PLIEGOS TÉCNICOS

Consultoría, diseño, de:  
mantenimiento de una plataforma  
formación para el Ayuntamiento d



## DESCRIPCIÓN BREVE

Pliegos  
técnicos para el  
desarrollo de la  
acción que se  
enmarca en la  
actuación 3.1  
“Plataforma  
digital de  
formación” del  
Plan de  
Sostenibilidad  
Turística en  
Destino  
“Llanes en el

Ayuntamiento  
de **LLANES**  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

## Tabla de contenidos

1. Antecedentes.....	4
2. Objeto.....	4
3. CPVs .....	6
4. Contexto del contrato .....	6
5. Beneficios Esperados.....	7
6. Descripción y requisitos técnicos de la plataforma.....	8
6.1. Requisitos funcionales .....	8
6.1.1. Funciones de compatibilidad:.....	8
6.1.2. Funciones de seguridad.....	8
6.1.3. Herramientas de comunicación.....	9
6.1.4. Elementos relacionados con los alumnos .....	9
6.1.5. Elementos relacionados con los profesores .....	10
6.2. Entorno tecnológico plataforma de formación online: .....	11
6.2.1. Requisitos mínimos hosting: .....	11
6.3. Diseño gráfico .....	12
7. Cursos formativos.....	12
7.1. Cursos que obligatoriamente deben estar incluidos en la propuesta..	12
7.1.1. Manipulador de alimentos .....	12
7.1.2. Inglés básico para hostelería y turismo activo .....	13
7.1.3. Primeros auxilios.....	13
7.1.4. Manejo básico de redes sociales .....	13
7.1.5. Atención al cliente .....	14
7.1.6. Prevención de riesgos laborales .....	14

7.1.7.	Barista .....	14
7.1.8.	Iniciación a la cata de vinos .....	15
7.1.9.	Manejo de programas contables .....	15
7.2.	Otros cursos propuestos. ....	15
7.2.1.	Comercialización turística y venta online .....	15
7.2.2.	Gestión de reservas y sistemas informatizados.....	16
7.2.3.	Cocina Básica .....	16
7.2.4.	Cultura de la sidra y escanciado .....	16
7.2.5.	Organización de eventos y catering.....	17
7.2.6.	Marketing digital para turismo y hostelería .....	17
7.2.7.	Protocolo y relaciones públicas.....	17
7.2.8.	Turismo sostenible y ecoturismo.....	18
7.2.9.	Gestión de restaurantes y bares .....	18
7.2.10.	Seguridad alimentaria y normativas sanitarias .....	18
7.2.11.	Técnicas de limpieza y mantenimiento en establecimientos turísticos .....	19
7.2.12.	Coctelería .....	19
8.	Formación al personal gestor designado por el ayuntamiento .....	19
9.	Requisitos de soporte y mantenimiento .....	20
10.	Penalizaciones por incumplimiento .....	21
10.1.	Incumplimiento de plazos .....	21
10.2.	Incumplimiento de alguno de los criterios que sirvieron de base para la valoración de las ofertas. ....	21
10.3.	Incumplimientos en la resolución de incidencias: .....	22
11.	Actualizaciones y mejoras .....	22

12. Cronograma y plazos de ejecución .....	22
13. Garantías .....	23
14. Materiales a entregar durante el periodo de ejecución del contrato.....	23
14.1. Documentación .....	23
14.2. Software .....	23
15. Presupuesto base de licitación.....	24



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Consejería de Presidencia,  
Reto Demográfico,  
Igualdad y Turismo



## 1. Antecedentes

Contrato Financiado con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), una iniciativa respaldada por la Unión Europea a través del programa Next Generation EU. Este programa, establecido por el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021. Esta inversión está incluida en la Componente 14, submedida 2 de la inversión 1 (C14.1), donde se promueve la transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad.

El plan aborda la modernización del sector turístico español desde una perspectiva estratégica e integral, con distintos ámbitos de actuación. Esta inversión se engloba dentro de la transformación digital de los destinos y empresas turísticas. Componente 14: Plan de modernización y competitividad del sector turístico. Programa de digitalización e inteligencia para destinos y sector turístico, que tiene como objetivo implementar actuaciones de impulso de la digitalización tanto de los destinos como en las empresas turísticas.

## 2. Objeto.

Atendiendo a la actuación 3.1 “Plataforma digital de formación” recogida en la convocatoria extraordinaria 2021 del Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos para Entes Locales, se pretende contratar un servicio de una plataforma virtual de gestión del aprendizaje.

Este plan supone una mejora sustancial de las capacidades digitales del sector y se materializa a través de acciones formativas mediante Píldoras Formativas de Alto Rendimiento, con una duración aproximada entre 2,5 y 3 horas, de temática sencilla que puedan resultar útiles tipo: cursos de atención al cliente, inglés básico, internet, cursos destinados a hostelería (barista, cortador de jamón, etc.). Impartidos principalmente por profesionales del sector con capacidades docentes acreditadas. La frecuencia recomendada sería aproximadamente una sesión cada 3 semanas durante 8 meses al año. Este formato “online” deberá contar con el respaldo de un portal e-learning con funciones básicas de soporte destinado al ciudadano.

Con el fin de cumplir los objetivos descritos, se considera que el servicio debe responder a los siguientes hitos:

1. Alquiler y hosting



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Consejería de Presidencia,  
Reto Demográfico,  
Igualdad y Turismo



- Solución llave en mano que incluirá todas las licencias necesarias, el alquiler del entorno, los elementos de hardware necesarios para soportar el sistema.
  - Hosting dedicado de los servidores del sistema.
  - Es necesario tener al menos un dominio.
  - Ancho de banda ilimitado para el acceso de los usuarios. El proveedor
  - Se ajustará el ancho de banda a las necesidades del cliente para que la experiencia de navegación en el mismo sea siempre fluida
  - Soporte técnico 24x7 para incidencias técnicas de los sistemas contratados.
  - Sistema de monitorización de incidencias
  - Sistema de copias de seguridad
2. Crear, administrar, gestionar y proporcionar acceso, a una plataforma virtual de gestión de aprendizaje específica para el desarrollo de las Actividades Formativas del Plan de Formación. Se consideran tareas de administración tanto las relacionadas con los servidores donde se aloja la plataforma (cambio de versiones, optimización del rendimiento, instalación de plugin, copias de seguridad, etc.) como las relacionadas con la gestión de acciones formativas, docentes, alumnos y cargas de materiales didácticos, así como el correcto funcionamiento de todos los recursos de la plataforma y para garantizar la seguridad y calidad de la información utilizando para ello los medios adecuados. Además, se deberá orientar y apoyar al personal del Departamento de Formación en la gestión de la plataforma.
3. Diseñar la página principal de la plataforma virtual, atendiendo a las normas de estilo corporativas.



4. Diseñar y crear píldoras formativas (SCORM) con una duración aproximada entre 2,5 y 3 horas, de temática sencilla que puedan resultar útiles para el sector turístico.
5. Asesorar y orientar de manera integral a los docentes y alumnado que participen en acciones formativas de dicha plataforma. Para ello contará con un Centro de Atención al Usuario que, además de comunicación online, dispondrá de línea telefónica para la resolución de dudas.
6. Emisión de informes relacionados con los indicadores necesarios para la justificación de la ayuda, tales como: Número de actividades de formación ejecutadas, número de alumnos participantes (en total y en cada actividad formativa), grado de satisfacción de los alumnos respecto a la formación.

### 3. CPVs

CPV principal: 72000000 - Servicios de TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

- CPV secundario: 72200000 - Servicios de desarrollo de software y sistemas informáticos.
- CPV secundario: 72212100 - Desarrollo de software.

CPV principal: 80000000 - Servicios de educación y formación.

- CPV secundario: 80500000 - Servicios de formación.
- CPV secundario: 80510000 - Servicios de formación profesional.

### 4. Contexto del contrato

El contrato surge en el marco del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino, “Llanes en el camino”, del Ayuntamiento de Llanes, que tiene actividades estratégicas con las que quiere digitalizar y favorecer la sostenibilidad de la



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Consejería de Presidencia,  
Reto Demográfico,  
Igualdad y Turismo



actividad turística, en este caso a través de la formación y profesionalización de empresas y trabajadores del sector turístico.

## 5. Beneficios Esperados

Entre los beneficios esperados de la generación de la plataforma de formación online del presente contrato se encuentran:

**Facilitar a la formación:** La plataforma online puede brindar acceso a formación eliminando barreras y permitiendo que más personas se beneficien de la formación sin importar su ubicación o situación económica.

**Ofrecer flexibilidad para los alumnos:** Los usuarios pueden acceder a los cursos y materiales de formación en cualquier momento y lugar, lo que les permite adaptar su aprendizaje a sus horarios y compromisos existentes, lo que resulta en una experiencia de aprendizaje más flexible y conveniente.

**Personalizar del aprendizaje:** se ofrecerán herramientas y recursos que permiten a los usuarios personalizar su experiencia de aprendizaje según sus necesidades, intereses y nivel de habilidad, lo que facilita un aprendizaje más efectivo y centrado en el estudiante.

**Permitir la actualización constante de contenidos:** La naturaleza digital de la plataforma permite una fácil actualización y revisión del contenido de los cursos para reflejar las últimas tendencias, prácticas y tecnologías en el sector turístico, garantizando que la formación sea relevante y actualizada.

**Fomentar de la colaboración y el networking:** Las características como los foros de discusión, grupos de estudio y herramientas de colaboración pueden fomentar la interacción entre los estudiantes, facilitando el intercambio de conocimientos, experiencias y mejores prácticas dentro de la comunidad turística.

**Reducir costes y recursos:** La formación online puede reducir los costos asociados con la capacitación presencial, como viajes, alojamiento y materiales impresos, lo que hace que la formación sea más económica y sostenible a largo plazo tanto para el consistorio como para los alumnos.





SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Consejería de Presidencia,  
Reto Demográfico,  
Igualdad y Turismo



## 6. Descripción y requisitos técnicos de la plataforma.

Las acciones formativas que se deben poder desarrollar en la plataforma podrán ser a través de formación online asíncrona, mediante cursos de una duración estimada de entre 2,5 y 3 horas de duración.

### 6.1. *Requisitos funcionales*

#### **6.1.1. Funciones de compatibilidad:**

- **Idiomas:** español obligatorio y valorable inglés.
- **Accesibilidad:** Será valorado positivamente el cumplimiento de alguno de los niveles de accesibilidad especificados en la WCAG2.0. de la World Wide Web Consortium (W3C®), siendo indispensable al menos alcanzar el nivel “A” y valorables los niveles “AA” y “AAA”

#### **6.1.2. Funciones de seguridad**

- **Control de acceso:** mecanismo que proporcione la posibilidad de que todos los usuarios se autentifiquen y quede registro de sus accesos a la plataforma
- **Perfiles:** Para asignar privilegios específicos para los contenidos de un curso y herramientas basadas en roles de usuario a convenir con el personal designado por el ayuntamiento de Llanes (estudiantes, profesores, administradores).
- **Monitorización:** sistema de control del correcto funcionamiento de la plataforma que lance alertas en caso de incidencias
- **Copias de seguridad:** sistema de generación de copias de seguridad para evitar las pérdidas de información, ha de ser un sistema automatizado y que permita restaurar las copias realizadas de manera sencilla y rápida.

### **6.1.3. Herramientas de comunicación**

- **Tablón de anuncios:** sistema para dar a conocer a los usuarios noticias importantes relacionadas con los cursos o con la plataforma. Ha de haber un tablón de anuncios específico en cada curso. Desde los usuarios con nivel administrador deben poder enviar mensajes a todos los tabloneros de anuncios de manera ágil y rápida.
- **Foros de discusión:** herramienta interactiva que permita a los usuarios participar en conversaciones estructuradas alrededor de temas específicos, donde los usuarios puedan publicar mensajes, responder a otros participantes y mantener debates o intercambiar información de manera organizada.
- **Chat:** sistema el intercambio de mensajes online entre alumnos y docentes de cada curso.
- **Sistema de mensajería:** posibilidad de envío de mensajes internos entre alumnos y profesores. Cada usuario tendrá su buzón y el funcionamiento será similar al de un correo electrónico.

### **6.1.4. Elementos relacionados con los alumnos**

- **Página perfil personal de alumno:** Que puedan configurar los datos personales de los alumnos y puedan incluir una fotografía personal, información demográfica, etc. Esta página será con la que se inicia la conexión, previa autenticación del usuario, recogerá el acceso a los contenidos de los cursos a los que este inscrito, al correo interno, los anuncios y buzón de mensajes y cualquier otra información de interés.
- **Autoevaluación de los cursos:** Permite a los estudiantes hacer prácticas o ejercicios de forma online y que puedan o no contar para una posible calificación final.
- **Control de progreso del curso:** Funcionalidad que permite a los estudiantes comprobar sus calificaciones en trabajos y ejercicios, así como su progreso en los cursos en los que estén inscritos.



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Consejería de Presidencia,  
Reto Demográfico,  
Igualdad y Turismo



- **Sistema de emisión de certificados:** una vez visualizados todos los contenidos, realizados todos los ejercicios y alcanzadas las certificaciones mínimas requeridas de cada curso, el sistema permitirá al alumno descargarse un certificado de haber realizado la formación.

#### **6.1.5. Elementos relacionados con los profesores**

- **Importación de material:** la plataforma ha de tener capacidad para que los tutores/profesores puedan subir diferentes recursos formativos. La plataforma ha de ser compatible con los principales formatos de video (MP4, AVI, MOV) y documentos (PDF, PNG, JPEG, DOC y XLS. )
- **Plantillas:** Ha de contar con plantillas predefinidas y una herramienta de creación de plantillas que permitan a los profesores a crear la estructura inicial de un curso. Los profesores deben poder usar las plantillas para seguir paso a paso el proceso de composición de las características principales del curso.
- **Gestión de cursos:** herramientas que provean a la plataforma un control de acceso a zonas determinadas basadas en pre -requisitos, trabajos anteriores o resultados de pruebas.
- **Ejercicios:** Posibilidad de la plataforma de crear ejercicios de diversos tipos. Se debe contemplar la posibilidad de ejercicios como tests, respuesta de preguntas vía formulario o la posibilidad de subir archivos a la plataforma por parte del alumno.
- **Seguimiento del estudiante:** la plataforma ha de tener capacidad de poder realizar seguimiento del uso de los materiales del curso por parte de los estudiantes y llevar a cabo análisis adicionales. También incluye las marcas de tiempo de cuándo se han desarrollado las actividades, las puntuaciones obtenidas en los ejercicios y que pueden venir recogidas en un libro de notas.
- **Envío y descarga de ficheros:** deberá posibilitarse a los usuarios enviar ficheros al servidor desde su ordenador y compartir dichos ficheros con



los profesores o con otros estudiantes de un determinado curso. También permiten la descarga de los ficheros desde dentro de un curso.

- **Documentación:** se podrá poner a disposición de los participantes la diferente documentación aportada por las instituciones desarrolladoras de la plataforma con la distribución del software o directamente en la página de la plataforma. Como por ejemplo guías para autores, tutores y estudiantes.

## 6.2. *Entorno tecnológico plataforma de formación online:*

- Entorno virtual de aprendizaje: la plataforma se desarrollará con un sistema LMS Open Source (Moodle o similar)
- Los recursos tecnológicos tendrán que estar dimensionados para la gestión de hasta al menos un máximo de 300 alumnos concurrentes.

La plataforma ha de contar con un entorno tecnológico para la realización de seminarios web online que incluya los siguientes recursos:

- Sala de videoconferencias. o Grabación de la ponencia. o Sala de “chat” de asistentes. o Compartir escritorio.
- Pizarra digital.
- Moderación del turno y/o permisos de los asistentes.
- Los recursos tecnológicos tendrán que estar dimensionados para la gestión de hasta un máximo de 50 usuarios simultáneos en un seminario online
- Deberá de contar con trazabilidad y registro de participantes.

### 6.2.1. *Requisitos mínimos hosting:*

El hosting para desplegar la plataforma debe contar con los siguientes requisitos mínimos:

- 1TB Espacio SSD
- CPU 6.9 GHz
- 16 GB DDR4
- Banda ancha Ilimitada. (Tráfico)



- Certificado SSL

Debe incluirse además el dominio (.com o .es, a convenir con el Ayuntamiento de Llanes) durante mínimo un año.

### 6.3. *Diseño gráfico*

La plataforma debe de tener una estética acorde al diseño corporativo del ayuntamiento de Llanes, la información y logotipos serán facilitados por el ayuntamiento.

## 7. Cursos formativos

Cada curso deberá tener una duración estimada de entre 2,5 y 3 horas. Estas formaciones contarán con al menos un video formativo, material formativo descargable en formato PDF o similar, propuesta de ejercicios prácticos y una prueba evaluable final.

### 7.1. *Cursos que obligatoriamente deben estar incluidos en la propuesta*

Entre los servicios a prestar por el licitante, además del desarrollo de la plataforma, deberá desarrollar 9 cursos formativos con las siguientes temáticas:

#### **7.1.1. Manipulador de alimentos**

Curso diseñado para proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades necesarios para manipular alimentos de manera segura e higiénica, cumpliendo con las normativas legales vigentes. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Introducción a la Seguridad Alimentaria
- b) Higiene Personal
- c) Higiene en la Manipulación de Alimentos
- d) Conservación y Almacenamiento de Alimentos
- e) Control de Plagas
- f) Limpieza y Desinfección



### **7.1.2. Inglés básico para hostelería y turismo activo**

Curso diseñado para capacitar a los profesionales del sector de la hostelería y el turismo activo en el uso del inglés básico, facilitando la comunicación con los turistas y mejorando la calidad del servicio ofrecido. Se centra en situaciones prácticas y vocabulario específico del sector. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Vocabulario Básico:
- b) Conversaciones Básicas:
- c) Atención al Cliente:
- d) Descripciones y Direcciones:
- e) Cultura y Protocolo:

### **7.1.3. Primeros auxilios**

Conocimientos y habilidades esenciales en primeros auxilios para actuar eficazmente en situaciones de emergencia. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Introducción a los Primeros Auxilios
- b) Evaluación Inicial y Seguridad
- c) Soporte Vital Básico (SVB)
- d) Asistencia en Casos Comunes
- e) Emergencias Médicas
- f) Cuidado Continuado y Traslado

### **7.1.4. Manejo básico de redes sociales**

Diseñado para proporcionar a los participantes las habilidades básicas para manejar y gestionar redes sociales de manera efectiva. Enfocado en emprendedores, pequeñas empresas y cualquier persona interesada en mejorar su presencia en línea. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Introducción a las Redes Sociales
- b) Creación y Configuración de Perfiles
- c) Estrategias de Contenido
- d) Interacción y Crecimiento
- e) Análisis y Métricas
- f) Buenas Prácticas y Ética



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Consejería de Presidencia,  
Reto Demográfico,  
Igualdad y Turismo



### **7.1.5. Atención al cliente**

Curso diseñado para mejorar las habilidades de atención al cliente, proporcionando técnicas y estrategias para ofrecer un servicio excepcional. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Introducción a la Atención al Cliente
- b) Comunicación Efectiva
- c) Manejo de Quejas y Resolución de Problemas
- d) Atención Telefónica y Online
- e) Fidelización de Clientes
- f) Evaluación y Mejora Continua

### **7.1.6. Prevención de riesgos laborales**

Introducción a las prácticas y normativas esenciales para identificar, prevenir y gestionar los riesgos laborales en el entorno de trabajo. Contenidos mínimos:

- a) Introducción a la prevención de riesgos laborales
- b) Identificación de riesgos laborales comunes
- c) Medidas de prevención y control
- d) Legislación y normativa básica
- e) Uso de equipos de protección individual (EPI)
- f) Planes de emergencia y evacuación

### **7.1.7. Barista**

Iniciación a técnicas y conocimientos necesarios para convertirse en barista profesional, desde la historia del café hasta la preparación avanzada. Contenidos mínimos:

- a) Historia y cultura del café
- b) Tipos de café y métodos de preparación
- c) Manejo de la máquina de espresso
- d) Técnicas de texturizado de leche y latte art
- e) Mantenimiento y limpieza de equipos
- f) Atención al cliente en cafeterías



### **7.1.8. Iniciación a la cata de vinos**

Introducción en el mundo de la cata de vinos, enseñando las técnicas básicas para analizar y disfrutar diferentes tipos de vinos. Contenidos mínimos:

- a) Introducción a la cata de vinos
- b) Tipos de vino y sus características
- c) Técnicas de cata y análisis sensorial
- d) Terminología básica de cata
- e) Maridaje de vinos con alimentos
- f) Conservación y servicio del vino

### **7.1.9. Manejo de programas contables**

Formación en habilidades fundamentales para utilizar programas contables, facilitando la gestión financiera y contable de empresas de manera eficiente. Contenidos mínimos:

- a) Introducción a los programas contables
- b) Configuración inicial y creación de empresas
- c) Registro de operaciones contables básicas
- d) Gestión de facturación y cobros/pagos
- e) Generación de informes y balances
- f) Mantenimiento y seguridad de datos contables

## **7.2. Otros cursos propuestos.**

A continuación, se presentan 12 cursos adicionales a los anteriores, de los cuales el licitante debe incluir al menos 5 de ellos en su oferta, siendo la inclusión de los otros 8 restantes opcional como mejoras a valorar:

### **7.2.1. Comercialización turística y venta online**

Curso diseñado para introducir a los profesionales del turismo en las técnicas efectivas de comercialización y venta de servicios turísticos en plataformas online. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Introducción a la comercialización turística





SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Consejería de Presidencia,  
Reto Demográfico,  
Igualdad y Turismo



- b) Plataformas de venta online
- c) Estrategias de marketing digital
- d) Gestión de clientes y CRM
- e) Análisis de datos y métricas de venta
- f) Buenas prácticas en el e-commerce turístico

### **7.2.2. Gestión de reservas y sistemas informatizados**

Curso enfocado en la utilización de sistemas informatizados para la gestión eficiente de reservas en el sector turístico. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Introducción a los sistemas de reservas
- b) Manejo de software de reservas y PMS
- c) Optimización de la disponibilidad y tarifas
- d) Seguridad de la información
- e) Integración con otros sistemas informáticos y channel manager

### **7.2.3. Cocina Básica**

Curso diseñado para iniciarse en las técnicas fundamentales de la cocina, con énfasis en preparaciones básicas y métodos de cocción. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Introducción a los utensilios de cocina
- b) Técnicas básicas de corte
- c) Métodos de cocción
- d) Preparación de recetas simples
- e) Higiene y seguridad alimentaria
- f) Consejos para la presentación de platos

### **7.2.4. Cultura de la sidra y escanciado**

Introducción a la cultura de la sidra y las técnicas de escanciado, explorando desde la historia hasta la práctica del escanciado. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Historia de la sidra
- b) Proceso de elaboración de la sidra
- c) Técnicas de escanciado
- d) Degustación y tipos de sidra



- e) Maridaje con alimentos
- f) Conservación y servicio

### **7.2.5. Organización de eventos y catering**

Curso para aprender a planificar y ejecutar eventos, incluyendo la gestión de catering. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Fundamentos de la organización de eventos
- b) Planificación y logística
- c) Gestión del catering
- d) Atención al cliente en eventos
- e) Solución de imprevistos y manejo de crisis

### **7.2.6. Marketing digital para turismo y hostelería**

Curso centrado en estrategias de marketing digital aplicadas al sector turístico y de hostelería. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Introducción al marketing digital
- b) SEO y marketing de contenidos
- c) Redes sociales y gestión de la comunidad online
- d) Email marketing y campañas digitales
- e) Análisis de tráfico y conversión

### **7.2.7. Protocolo y relaciones públicas**

Curso para desarrollar habilidades en protocolo y relaciones públicas, esenciales para la gestión exitosa de la imagen corporativa en turismo y hostelería. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Fundamentos del protocolo
- b) Organización de actos oficiales
- c) Técnicas de relaciones públicas
- d) Comunicación efectiva
- e) Manejo de crisis y reputación online
- f) Etiqueta en eventos



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Consejería de Presidencia,  
Reto Demográfico,  
Igualdad y Turismo



### **7.2.8. Turismo sostenible y ecoturismo**

Curso diseñado para promover prácticas de turismo sostenible y ecoturismo, respetando el medio ambiente y las comunidades locales. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Principios del turismo sostenible
- b) Impacto ambiental y mitigación
- c) Desarrollo de experiencias de ecoturismo
- d) Certificaciones y normativas
- e) Estrategias de marketing para ecoturismo

### **7.2.9. Gestión de restaurantes y bares**

Curso que ofrece herramientas para la administración efectiva de establecimientos gastronómicos. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Fundamentos de gestión de restaurantes y bares
- b) Control de costes y gestión financiera
- c) Desarrollo de menús y servicios
- d) Normas de salud y seguridad
- e) Gestión de personal
- f) Estrategias de fidelización de clientes

### **7.2.10. Seguridad alimentaria y normativas sanitarias**

Curso sobre la importancia de la seguridad alimentaria y el cumplimiento de las normativas sanitarias aplicables en la industria alimentaria. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Bases de la seguridad alimentaria
- b) Normativas sanitarias vigentes
- c) Prácticas de higiene y manejo de alimentos
- d) Control de plagas
- e) Auditorías y controles sanitarios
- f) Gestión de incidentes alimentarios

### **7.2.11. Técnicas de limpieza y mantenimiento en establecimientos turísticos**

Curso que enseña técnicas y protocolos para la limpieza y mantenimiento de establecimientos turísticos. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Fundamentos de limpieza y mantenimiento
- b) Productos y herramientas de limpieza
- c) Técnicas específicas para áreas comunes, habitaciones y cocinas
- d) Gestión de residuos
- e) Protocolos de seguridad y salud
- f) Planificación y programación de tareas

### **7.2.12. Coctelería**

Curso de introducción a la coctelería, enseñando desde técnicas básicas hasta la creación de cócteles innovadores. Contenidos mínimos a cubrir:

- a) Historia de la coctelería
- b) Herramientas y técnicas básicas
- c) Recetas clásicas y contemporáneas
- d) Decoración y presentación de cócteles
- e) Maridaje con alimentos
- f) Normativas de consumo responsable

## **8. Formación al personal gestor designado por el ayuntamiento**

Para asegurar una gestión eficiente y efectiva de la plataforma de comercialización, es esencial proporcionar una formación y capacitación integral al personal designado por el ayuntamiento. Esta capacitación se centrará en proporcionar a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para operar todas las funcionalidades de la plataforma y garantizar la seguridad de los datos. Se proporcionarán materiales de apoyo, como guías, manuales y videos tutoriales, para facilitar el aprendizaje continuo.

La duración mínima de la capacitación será de 3 horas, en el lugar que designe el ayuntamiento de Llanes. Esta estructura garantizará que el personal



designado adquiriera una comprensión profunda de la plataforma, incluyendo procedimientos de actualización y mantenimiento básico.

## 9. Requisitos de soporte y mantenimiento

Corresponde al Ayuntamiento decidir qué tipo de urgencia tienen las incidencias que puedan ocurrir en el tiempo de mantenimiento.

Las incidencias se clasifican en tres tipos, en función de su severidad:

- **Alta:** el incidente impide el funcionamiento del sistema o de partes críticas del mismo o no se puede acceder a la plataforma. Se debe atender a la mayor brevedad posible.
- **Media:** el incidente afecta al funcionamiento de algunos servicios no críticos, pero no impide el funcionamiento global del sistema
- **Baja:** el incidente afecta a servicios no críticos pudiendo el sistema funcionar, aunque con algunas disfunciones menores. No existe una urgencia formal para atender la incidencia y el trabajo normal puede continuar hasta la respuesta.

El nivel de severidad será asignado por el Ayuntamiento de Llanes, o por quien éste determine, en el momento de abrir una incidencia. Se definen los siguientes niveles de severidad y el tiempo de resolución asociado a ellos:

<b>GRAVEDAD</b>	<b>Tiempo máximo de resolución</b>
<b>ALTA</b>	24 horas
<b>MEDIA</b>	72 horas

<b>BAJA</b>	<b>1 semana</b>
-------------	-----------------

*Tabla 1. Tiempo Máximo de Resolución de Incidencias*

Una incidencia se cerrará cuando el Ayuntamiento de Llanes, o quien éste determine, haya aceptado dicho cierre, lo que se dará cuando el servicio se haya restablecido y estabilizado, y se haya informado al Ayuntamiento o a quien éste designe.

Si después de cerrar una incidencia se vuelven a presentar los mismos fallos que se dieron por resueltos, se reabrirá la misma incidencia anterior (y se incrementará el tiempo de resolución contabilizado hasta ese momento con el tiempo que transcurra entre la reapertura y el nuevo cierre).

Una vez finalizado el periodo de garantía, el adjudicatario estará obligado a proporcionar unos servicios de soporte técnico que, como mínimo, debe contemplar las mismas capacidades exigidas al periodo de garantía obligatorio.

## 10. Penalizaciones por incumplimiento

### 10.1. Incumplimiento de plazos

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato y de los plazos parciales fijados por el responsable del contrato. Se considerará falta sancionable toda acción u omisión del contratista que suponga un quebranto de las exigencias especificadas en el CCP, en su oferta o en PPT. Se podrá imponer una penalización del 3% del contrato por semana o fracción de retraso.

### 10.2. Incumplimiento de alguno de los criterios que sirvieron de base para la valoración de las ofertas.

El Ayuntamiento podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades previstas en este apartado para el caso de incumplimiento de alguno de los criterios que sirvieron de base para la valoración de las ofertas. Las penalidades máximas serán del 10% del precio de adjudicación por cada incumplimiento.

### 10.3. Incumplimientos en la resolución de incidencias:

En el caso de incumplimiento de la resolución de incidencias, se aplicarán las siguientes penalizaciones:

- Incumplimiento de tiempo de resolución para incidencias de gravedad leve:
  - Se impondrá una penalización del 0,15% del precio del contrato por cada semana o fracción de retraso.
- Incumplimiento de tiempo de resolución para infracciones de gravedad media
  - Se impondrá una penalización del 0,20% del precio del contrato por cada 72 horas o fracción de retraso.
- Incumplimiento de tiempo de resolución para infracciones de gravedad alta
  - Se impondrá una penalización del 0,25% del precio del contrato por cada 24 horas o fracción de retraso.

## 11. Actualizaciones y mejoras

Las empresas que opten a esta licitación podrán proponer mejoras adicionales relacionadas con las actuaciones recogidas en este documento siempre que su obtención no suponga costes adicionales.

## 12. Cronograma y plazos de ejecución

El cronograma que se propone para la ejecución de los alcances de este contrato es el siguiente (se indican los tiempos máximos):

- Análisis de Requerimientos: Identificación de las necesidades de los gestores del PSTD y usuarios finales. (15 días)
- Diseño y desarrollo de los contenidos formativos (2 meses)
- Formación y capacitación a los usuarios de las herramientas (3 meses y 2 semanas)
- Finalización de proyecto y puesta en servicio: realización de un despliegue controlado. 4 meses



Tiempo máximo de ejecución del proyecto: 4 meses

## 13. Garantías

Se requiere garantía del software desarrollado y el conjunto de la documentación elaborada, durante un mínimo de 12 meses contados desde el momento de la puesta en servicio y certificación realizada por la gerencia del PSTD.

Esta garantía incluye la atención a técnicos del Ayuntamiento, la resolución de incidencias debidas a errores producidos por el software desarrollado dentro del proyecto y entregado al Ayuntamiento y los cambios en las versiones del software.

## 14. Materiales a entregar durante el periodo de ejecución del contrato

Durante la ejecución del presente contrato deberán aportarse al ayuntamiento los siguientes entregables:

### 14.1. Documentación

1. Manual de uso para los gestores de la plataforma
2. Manuales de uso para docentes y alumnos
3. Materiales de los cursos formativos de la propuesta

### 14.2. Software

Código fuente: código fuente completo de la solución desarrollada, incluyendo todos los módulos, algoritmos y componentes personalizados, de las distintas actuaciones.

Las funcionalidades solicitadas en los diferentes componentes objeto de la licitación y que se describen en los apartados de este Pliego deberán estar operativas en el momento de la entrega, pudiéndose comprobar su correcto funcionamiento.





## 15. Presupuesto base de licitación.

El presupuesto base de licitación de este contrato es de VEINTICUATRO MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO EUROS CON DIEZ CENTIMOS (24.628,10€ - IVA NO INCLUIDO). El presupuesto total incluyendo el IVA asciende a VEINTINUEVEMIL OCHOCIENTOS EUROS.

BASE IMPONIBLE	24.628,10 €
21% IVA	5.171,90 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN TOTAL	29,800.00,00 €