



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD
LA SERRANÍA

NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRTEL
07/10/2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE DISEÑO, IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA, GARANTÍA Y SOPORTE DE UNA PLATAFORMA DE DESTINO INTELIGENTE DE LA MANCOMUNIDAD DE LA SERRANÍA INCLUIDO EN EL PLAN DE DINAMIZACIÓN Y GOBERNANZA TURÍSTICA DE LA MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 1 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las características técnicas de la prestación del servicio diseño, implantación, puesta en marcha, garantía y soporte de una plataforma de destino inteligente basada en inteligencia artificial generativa de la Mancomunidad.

Tipo de contrato:	Servicios	
Subtipo de contrato:	Servicio	
Objeto del contrato:	Servicios diseño, implantación, puesta en marcha, garantía y soporte de una plataforma de destino inteligente de la Mancomunidad La Serranía	
Procedimiento de contratación: abierto simplificado	Tipo de Tramitación: ordinaria	
72000000-Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.		
72212220 - Servicios de desarrollo de software de Internet e intranet.		
72413000 - Servicios de diseño de sitios web WWW.		
Valor estimado del contrato: 39.256,20 €		
Presupuesto base de licitación IVA excluido: 39.256,20 €	IVA%: 8.243,80€	
Presupuesto base de licitación IVA incluido: 47.500,00€		
Duración de la ejecución: Desde fecha de formalización del contrato hasta 15/11/2024	Duración máxima: HASTA EL 15/11/2024	

2. DEFINICIÓN GENERAL DEL CONTRATO

El presente proyecto se centra en el diseño, implantación, puesta en marcha, garantía y soporte de una plataforma de destino inteligente basada en inteligencia artificial generativa, que aborde todas las etapas del viaje (antes, durante y después de la visita), y proporcione al “buyer persona”, toda la información relevante, adaptada a los intereses y necesidades de su demanda (antes y durante su viaje) y permita realizar acciones de fidelización (después de la estancia).

La plataforma permitirá informar a los visitantes y obtener datos por cualquier canal ya sea digital o físico, como una oficina de turismo desatendida 24/7, mostrando información de todo el entorno y que proporcione al turista toda la información relevante, adaptada a los intereses y necesidades de su demanda.



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

Así mismo formará parte del alcance del proyecto el suministro, despliegue, instalación, garantía y soporte de dispositivos tótems y del software de monitorización y cartelería digital integrado en el gestor de contenidos.

El servicio objeto de la presente licitación en cuanto a la plataforma de destino turístico inteligente incluirá:

1. Tareas de consultoría durante la implantación que permitan definir las funcionalidades, configuraciones y parametrizaciones del portal web:
 - a) Análisis y conceptualización de la nueva plataforma de destino
 - b) Creación y diseño de la marca para la nueva plataforma de destino
2. Tareas de desarrollo e implantación, incluidas las tareas de definición de funcionalidades, configuración, parametrización, pruebas y formación a los usuarios según perfil:
 - a) Diseño de la plataforma.
 - Diseño de la arquitectura y conceptualización de la nueva web.
 - Branding y diseño gráfico.
 - Diseño web.
 - b) Desarrollo, maquetación e implementación de las páginas web a mostrar en los soportes
 - c) Implementación e integración de un módulo CRM y de cuadro de mandos.
 - d) Instalación en infraestructura cloud propuesta por el adjudicatario.
 - e) Pruebas y revisión del frontal, comprobaciones, correcciones y retoques finales.
 - f) Integración con otros dispositivos y otros componentes de información turística del la Mancomunidad (tablets, pantallas táctiles y dispositivos móviles para informadores) y establecimientos turísticos. Dispondrá de servicios web y API REST que garanticen el servicio a las aplicaciones ya disponibles y futuras.
 - g) Documentación y formación a los distintos perfiles.
3. Despliegue, instalación y puesta en producción de dispositivos y software de monitorización y cartelería digital integrado en el gestor de contenidos.
4. Garantía y soporte de la plataforma implementada.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Todas las actuaciones desarrolladas en el marco del presente expediente de licitación deberán cumplir los siguientes requisitos generales:

- Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario se consideran “llave en mano”, por lo que este deberá suministrar todos los elementos software, hardware, accesorios y materiales que sean necesarios, así como el personal técnico adecuado.
- Todos los entregables, soluciones y demás elementos que formen parte del presente Pliego, deberán estar alineados con la identidad visual de la iniciativa.
- Se requerirá el uso de herramientas de comunicación a través de redes neuronales y mediante la aplicación de la inteligencia artificial generativa, será capaz de dar respuesta a los turistas que deseen interactuar con la plataforma, así como ayudar al etiquetado inteligente de los recursos para poder adaptar el viaje a los visitantes. Por tanto se desarrollará un modelo de aprendizaje automático para aprender los patrones y las relaciones de un conjunto de datos de contenido creado para el proyecto.
- La solución propuesta debe cumplir con las normas UNE:



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 3 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BURRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- UNE 178503:2022 Semántica aplicada a destinos turísticos inteligentes.
- UNE 178505:2022 Marco de trabajo para la creación de webs de destino turístico.
- Para facilitar la continuidad del servicio y la escalabilidad del mismo, todos los desarrollos serán realizados por el licitador, salvo la conexión a la red neuronal o los mapas que puedan conllevar un coste recurrente una vez finalizado el contrato.
- La infraestructura cloud. Con el fin de asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, la solución se alojará en un Datacenter ubicado dentro del territorio de la Unión Europea y deberá contar con la certificación de categoría Alta según el Esquema Nacional de Seguridad.
- Debe cumplir con los estándares de Accesibilidad Universal A++.
- El adjudicatario suministrará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida, material de seguridad, así como el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del Contrato.
- El licitador deberá demostrar, mediante la aportación de certificados de ejecución, haber realizado “5” proyectos en los últimos 3 años en administraciones públicas, de implantación mediante el uso de la inteligencia artificial generativa (como GPT o similar) con capacidad para dar respuesta a los turistas en cualquier idioma.
- Descripción detallada de la solución técnica:
 - Será de especial interés para La Mancomunidad La Serranía una descripción altamente detallada y clara de la solución técnica. Además, se deberá responder punto por punto a los apartados indicados en los diferentes servicios que componen el alcance del presente proyecto. Caso de no hacerlo se considerará que el ofertante no dispone de respuesta al mismo.
 - El licitador incluirá en la memoria técnica una URL de entorno a “demo” (se permitirá el acceso tanto a la parte pública como al portal de administración) realizada con información real que permita ver las funcionalidades de la plataforma, tiempos de respuesta del chatbot, etc. No valorándose la propuesta que no aporte la URL de la “demo”. La URL a la demo debe estar accesible para La Mancomunidad La Serranía desde la fecha en que se presente la documentación de la oferta, y hasta la emisión del informe técnico de valoración de criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.
- Valor añadido y calidad de la solución ofertada
 - Se indicarán para cada servicio que compone el alcance del proyecto, aquellas prestaciones incluidos en la oferta técnica y que a juicio del ofertante aporten mayor valor añadido a la solución global por tratarse de cuestiones transversales entre los diversos servicios desplegados, dotando así de mayor equilibrio, estabilidad técnica y calidad al proyecto en su conjunto.
- La empresa adjudicataria deberá contar con una herramienta de ticketing 24x7 para dar respuesta a la gestión de peticiones o incidencias, durante la vigencia del contrato.
- Se valorará que la empresa adjudicataria deberá estar adherida a la red DTI de Segittur, contando con las siguientes soluciones:
 - Chatbot / Procesamiento del lenguaje natural



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 4 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- CRM Turístico
- Desarrollo de portales y webs
- Plataformas DTI / Smart City

Debiendo estar avalado por Destino de la Red DTI en 2023.

- Los servicios ofertados, deberán adecuarse de forma dinámica a lo cambiante del entorno tanto desde el punto de vista funcional como tecnológico. Por ello es necesario garantizar la continuidad de la solución contratada en el presente procedimiento, pues de ella dependerá la operativa diaria de los servicios de turismo de la Mancomunidad y por tanto el adjudicatario deberá garantizar que los cambios normativos que puedan entrar en vigor durante la vigencia del contrato y que puedan afectar a los sistemas propuestos, serán implementados dentro de la solución para dar total cumplimiento al marco legal.
- El uso de la inteligencia artificial dará fiel cumplimiento del RGPD y a la nueva Ley IA, aprobadas por la UE, cumpliendo los códigos de conducta y buenas prácticas y privacidad establecidas en las mencionadas normas por ello:
 - No se usarán datos de otros destinos para reentrenar modelos externos.
 - En las técnicas de entrenamiento (fine-tuning), los datos entrenamiento serán siempre privados y se guardan de forma segura y encriptada en un servidor, evitando integraciones directas sin control, para este
 - Habrá un moderador de contenidos sobre los modelos. Además, se almacenarán los datos durante 30 días por si hubiese alguna violación de la política de uso, pudiendo hacer un "opt-out" de este servicio rellenando un formulario si fuera el caso.

Será de obligado cumplimiento la presentación de una memoria técnica descriptiva del proyecto que se incluirá en el sobre A junto con el resto de documentación administrativa.

Las propuestas que ofrezcan características inferiores a las especificaciones técnicas mínimas requeridas no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

Los requisitos mínimos que deberán cumplir las empresas que propongan sus ofertas son los establecidos de forma detallada en los apartados REQUISITOS TÉCNICOS.

Las propuestas que ofrezcan características inferiores a las especificaciones técnicas mínimas requeridas no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

Cualquier referencia o mención a información relativa a los criterios de adjudicación de criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas o de asignación directa será motivo de exclusión.

4. REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA DE TURISMO

Con el fin de conocer al turista y captar su atención se requiere de una plataforma de turismo que no sólo sirva como un mero sistema de información turística o que genere informes, sino que proporcione al turista una herramienta que le permita, mediante el uso de la inteligencia artificial generativa, tener un planificador de su viaje y a los responsables de Turismo de La Mancomunidad La Serranía, una herramienta de análisis a través de un CRM y cuadros de mando avanzados.



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 5 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

La experiencia única para el turista, se conseguirá gracias a la integración con la plataforma que será total, de tal manera, que los contenidos que se designen, podrán ser interconectados a dicha plataforma.

Se realizará el volcado de los diferentes recursos, así como su etiquetado por parte de la inteligencia artificial para personalizar la información según el usuario. Algunos de los parámetros que podrá etiquetar serán:

- Tipo de turista al que va destinado
- Categoría del elemento
- Tipo de comercio y filtrado por etiquetas (importe, accesibilidad, etc.)
- Duración de la visita por tiempo
- Etiquetas a crear por los técnicos para poder personalizar más la experiencia.

La plataforma deberá servir para gestionar el portal web de turismo, pero además permitirá exportar el contenido a diferentes canales de la Mancomunidad para un mayor contacto con el turista al menos para WebApp y redes sociales. Se valorará que permita exportar el contenido a otros elementos tanto de interior como de exterior.

El gestor de contenidos permitirá previsualizar en todo momento los volcados y diseños, para que el técnico de turismo pueda tener en todo momento control de la información que el turista visualiza, y poder hacer modificaciones sin necesidad de un programador informático. Además:

Otras Características de la Plataforma

- La herramienta permitirá hacer búsquedas abiertas en todos los metadatos que acompañen a los contenidos y también deberá permitir filtrar por campos específicos en cada uno de los tipos de metadatos definidos
- La herramienta proporcionará utilidades para la manipulación, edición y transformación de imágenes y videos: redimensionamiento, recorte, rotación, etc.
- La herramienta publicará los contenidos a través de APIs que faciliten su visualización individual.
- La herramienta ajustará de manera automática los contenidos en base al dispositivo desde el que se consulte.
- La herramienta permitirá trabajar a diferentes usuarios contra un repositorio global y permitirá la administración de los permisos sobre los propios contenidos digitales y sus agrupaciones.
- El Módulo Creación de Datos: desde la plataforma se podrá:
 - Gestión de contenidos / datos existentes.
 - Creación, Gestión y tratamiento de permisos de usuario.
- La plataforma permitirá la creación de nuevos usuarios ilimitados, gestionados por el administrador de la plataforma, quien podrá verificar, activa o desactivar en todo momento cada uno de los usuarios que precise.
De esta manera se asegura un correcto funcionamiento y control total sobre los contenidos a mostrar en los dispositivos.
- La plataforma seguirá la siguiente estructura:
 - Super Administrador
 - Contenidos
 - Empresas privadas
 - Otros



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 6 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024

- El administrador/es podrán gestionar los siguientes permisos para cada uno de los usuarios de manera individual, los cuales podrán: Crear/eliminar/modificar/leer cada uno de los contenidos creados.
- Gestión de los dispositivos y gestión individual de los mismos:
 - En todo momento se podrá gestionar los dispositivos tótems. La gestión de la información podrá ser común en todos ellos o individual por cada, o en su defecto, parte de datos comunes y otros individuales, cada contenido creado se gestiona su visualización de manera independiente.
 - Para facilitar su gestión, se pueden crear agrupaciones de dispositivos. Desde la plataforma se podrá crear/editar todas las agrupaciones sin límite.

Alojamiento, arquitectura y dominio

- El CMS desarrollado por la empresa adjudicataria deberá contar con un PHP, y posibilitar la conexión con plataformas de SQL para la gestión de las bases de datos, HTML5 y CSS'. Este HTML5 y CSS debe estar del lado del destino, mediante el cual, gracias a una intranet, pueda continuar accediendo a la plataforma siendo capaz de hacerla crecer según sus necesidades sin límites, objeciones o vulnerabilidades, y no afectando a la propiedad intelectual de la Mancomunidad. Esto se realizará gracias a, por ejemplo, la arquitectura Modelo-Vista-Controlador, proporcionando mayor seguridad y mayor estandarización del código generado.
- Base de datos: será un gestor de datos relacional en lenguaje MySQL y comunicación por hilos para poder realizar integraciones con software de externos o base de datos externas. La base de datos será dinámica en todas sus direcciones pudiendo gestionar base de datos externas y /o combinaciones de campos no comunes.
- Hosting del sitio web durante la ejecución del contrato. Será de tipo servidor dedicado (físico o en cloud) ubicado en territorio de la Unión Europea y deberá contar con un nivel de seguridad certificado según el ENS alto, para ello el licitador deberá aportar enlace que permita comprobar el nivel de certificación de la solución hosting y la ubicación de los servidores

Maquetación y programación

- Creación de nuevo contenido mediante lenguajes como HTML5 y CSS3, teniendo en cuenta el diseño adaptativo para su correcta visualización en distintos dispositivos (responsive).
- Implementación de plugins realizados en JavaScript y JQuery para mejorar su funcionalidad y aspecto visual.
- Implementación del uso de webservices en SOAP y JSON para el intercambio de información entre distintas plataformas y webs, tanto externas como internas.
- Todos los contenidos creados se podrán geolocalizar, se enlazarán automáticamente con los campos de Cartografía Digital dispuestos en la aplicación para poder mostrar información de cómo llegar en los formatos descritos: andando o en coche.
- CARTOGRAFÍA a usar: Se utilizarán mapas de cartografía base, basado en Open Street Maps o Google Maps, determinado según las funcionalidades finales demandadas por La Mancomunidad La Serranía.

Módulos de la plataforma





FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

La solución propuesta, entendida como una solución única, integrada y escalable, debe contemplar los siguientes módulos y funcionalidades:

a) Módulo de gestión integral de oficinas de turismo.

Donde poder hacer el volcado y etiquetado de todos los recursos, comercios, actividades, eventos, así como el registro y encuesta de forma digital.

Se deberá proporcionar un módulo donde poder hacer el volcado y etiquetado de todos los recursos, comercios, actividades, eventos, así como el registro y encuesta de forma digital.

Desde este módulo se podrán crear tantas URLS como soportes tenga (en la actualidad o en un futuro) el Ayuntamiento, así como canales donde interactuar con ellos (web, tótems, RRSS)

Desde este módulo los gestores de turismo podrán:

1. Gestión interna:

- Inventario recursos turísticos
- Marketing de productos turísticos
- Información y documentación: Gestión integral de la información de la Oficina Turística (mostrador, dispositivos (tablets, tótems, pantallas, etc.), información escrita, etc.)

2. Servicios al turista y promoción:

- Hacer una ruta en tiempo real con todo lo que hacer (sin papel)
 - Los técnicos de turismo, podrán usar el planificador para enseñar los diferentes recursos, actividades y eventos, con sus videos, descripciones para incluirlo en el plan de viaje del visitante, buscador para poder ir añadiendo recursos. Poner el punto de inicio, ya sea desde la oficina y el siguiente día desde el alojamiento del turista para que lo use en su móvil.
 - Enviar información personalizada de todo lo relacionado con La Mancomunidad La Serranía.
- Pdfs, textos o archivos que pueda ver luego desde su correo electrónico de forma online, sin necesidad de descargar nada, así podrá consultarlo durante su viaje. Cuaderno de viaje donde incluir información personalizada.
- Módulo accesibilidad AA, conecta con bucles magnéticos, o simplemente adapta tus contenidos digitales a la discapacidad del visitante. Nuestra apuesta es el desarrollo de software inclusivo y que se adapte a las distintas realidades de los usuarios y turistas, sin excluir a ningún ciudadano por su discapacidad.
- Existirán dos tipos de perfil de usuario/turista (recordemos que desde cualquier dispositivo se podrá llevar a cabo la administración mediante diferentes roles): usuario anónimo y autenticado.
- Diferentes tipos de registros y encuestas y por canal.
 - Rápido para los canales online (mientras se hacen su ruta, sin ellos darse cuenta). Se podrá asignar a cualquier dispositivo no sólo desde el punto de información turismo sino para la web, tótems, tablets, webs, etc.
 - Registro ampliado. En la oficina mucho más completo ya que tras informar se puede seguir preguntando antes de enviar la estancia por mail ¿Es tu 1ª vez? ¿Cuántos viajáis? Etc.



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 8 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- Diseño de encuestas para todos los canales: los gestores de turismo podrán crear diferentes tipo de encuestas:
 - Online tras usar el planificador
 - En la oficina, tras ser informado
 - Post visita, encuesta por mail gracias al CRM ¿Volverías? Si/NO y ¿Por qué?

3. Servicios de apoyo al sector turístico:

- Estudios de mercado y apoyo a las empresas

b) Módulo para la creación y medición de Códigos QR

Funcionalidades del Módulo:

- Generador de Códigos QR:
 - Creación Ilimitada de Códigos QR: El módulo permite la generación de un número ilimitado de códigos QR. Estos códigos pueden ser utilizados para crear múltiples puntos de acceso a la plataforma turística, facilitando la distribución y promoción de información turística de manera eficiente y rápida.
 - Personalización de Códigos QR: Los códigos QR pueden ser personalizados según las necesidades específicas del usuario o del proyecto, incluyendo la incorporación de logotipos, colores y otros elementos de diseño que refuercen la identidad de la plataforma turística.
- Gestor de Códigos QR:
 - Administración Centralizada: El módulo ofrece una interfaz de gestión centralizada donde se pueden administrar todos los códigos QR generados. Esto incluye la posibilidad de editar, actualizar o desactivar códigos según sea necesario.
 - Categorías y Etiquetas: Permite la clasificación de los códigos QR en diferentes categorías o etiquetas para una mejor organización y seguimiento.
- Analítica de Uso:
 - Medición de Uso de Códigos QR: El módulo incorpora herramientas de analítica dentro de la plataforma de gestión, que permiten medir y analizar el uso de cada código QR. Se recopilan datos sobre el número de veces que se ha escaneado cada código, la ubicación geográfica de los usuarios que lo han escaneado, los dispositivos utilizados y otros parámetros relevantes.
 - Informes y Estadísticas: Generación de informes detallados y estadísticas sobre el desempeño de los códigos QR. Estos informes pueden ser personalizados y exportados para su análisis y toma de decisiones.

Del mismo modo, el adjudicatario deberá de realizar el diseño, fabricación y suministro de un total de 45 placas impresas de dichos QR. La instalación la realizará cada uno de los ayuntamientos miembros

c) Módulo Aplicación turística web APP.

Todos los contenidos se podrán ver en el móvil como una webapp y generar tantos QRs como rutas, puntos de interés o elementos se quieran destacar.

La App turística, deberá ser desarrollada en formato WebApp y deberá contar con las siguientes características técnicas y funcionales:



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BURRIEL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 9 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BURRIEL
07/10/2024

- La webapp deberá contar con una URL que mencione a La Mancomunidad La Serranía de forma directa, y que se posicione entre los primeros resultados de los principales motores de búsqueda (SEO).
- El diseño deberá ser visualizable en diferentes tipos de dispositivos y se adaptará al tamaño y formato de estos dispositivos (diseño “responsive”).
- Todos los contenidos podrán ser exportados a dispositivos móviles y la aplicación deberá tener capacidad suficiente para soportar soluciones de manejo de objetos 3D, ver recursos en Realidad Aumentada, Realidad Virtual, etc.,
- Por defecto, los usuarios de la aplicación móvil no precisarán de registro para acceder al frontend de la aplicación, teniendo acceso a toda la información disponible en modo consulta, no obstante, se podrá proporcionar la opción de registro, pudiendo acceder a funcionalidades adicionales, como guardado de rutas o personalizaciones, etc.
Los usuarios administradores de la aplicación móvil deberán autenticarse para acceder al backend de la aplicación. Los usuarios que carezcan de usuario/contraseña, deberá implementarse un procedimiento de registro para habilitarlos.

El usuario se podrá dar de baja de la aplicación, lo que supondrá la eliminación de los registros asociados al uso de la misma.

- Contará con analíticas y datos para Destinos Turísticos Inteligentes. Deberá contar con un acceso a una herramienta web Business Intelligence, que permita el análisis de datos históricos y en tiempo real, y ofrezca información sobre la huella de los visitantes a través de las interfaces de viajero: gustos, preferencias, perfiles (nacionalidad, rango de edad y género), rutas realizadas, lugares de concentración, valoraciones, recursos más visualizados, etc.

d) Módulo Planificador de viaje dinámico con inteligencia artificial

La PDTI contará con un Planificador de viaje dinámico basado en IA generativa que será capaz de personalizar la estancia según el tipo de viajero e intereses, teniendo en cuenta la movilidad sostenible desde la perspectiva turística, y permitirá el envío de la información a residentes/turistas (con el fin de obtener su registro) y la consulta de su ruta cuando éste desee.

Éste módulo estará ligado a los módulos CRM (registro de residentes/turistas/usuarios) y Business Intelligence (la información obtenida del registro de usuario podrá ser explotada desde este módulo).

El planificador de forma ágil y sencilla, debe adaptarse al turista, mostrando:

- Eventos y agenda según los días que piensa venir.
- Contenido relacionado con el tipo de viajero:
 - Tipo de turista: Familiar, pareja, amigos, senior, edad y procedencia, etc., para adaptar aún más su experiencia y así registrarlo para tener información de quién nos visita (ligado a los Módulos Business Intelligence y CRM).



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024

- Tipo de intereses: Museos, gastronomía, parques, rutas, comercios, actividades en destino, eventos, etc.
 - Creación de un recorrido por días y donde el turista puede seleccionar el punto de partida y final, en base a la popularidad y el tiempo de visita y tiempo recomendado para realizar la actividad.
 - Preguntará qué información quiere incorporar sobre el destino (mapa de transportes, teléfonos de interés, historia de la Mancomunidad La Serranía, calendario de eventos, etc.) antes de enviarlo todo a su correo (y así obtener su “lead”).
 - Cuadernos de viaje. El recorrido será enviado al correo del usuario como una “microsite web” con toda la información, de forma que éste podrá verlo en cualquier momento desde su Smartphone, Tablets, web, etc. (diseño “responsive”), de forma que podrá modificar cada uno de los parámetros en cualquier momento (nuevo punto de partida/fin, días disponibles, intereses, añadir/eliminar eventos, etc.) y permitirá añadir notas personales.
- Además:
- Permitirá también crear rutas preestablecidas a los técnicos de turismo, para que las puedan usar los turistas y modificarlas según sus intereses, gracias al callejero interactivo que lo geoposicione.

e) Módulo Chatbot con redes neuronales

Se deberá suministrar un chatbot basado en una inteligencia artificial como ChatGPT o similar para responder cualquier duda en 95 idiomas. Estas son las características:

- Toda la información se guarda en el gestor de contenidos en el servidor de la empresa adjudicataria, protegidos bajo la LOPD.
- Integración con ChatGPT o similar. El chatbot deberá responder de forma natural respondiendo solo con contenido de fuentes oficiales aprobadas por La Mancomunidad La Serranía.
- Personalización: el módulo dispondrá en la plataforma de un apartado donde poder personalizar la apariencia (colores, logos, preguntas tipo, etc.) y el comportamiento del mismo incluyendo la capacidad de editar la base de la conversación, darle un nombre y personalidad.
- Las respuestas serán siempre con contenido de fuentes propias oficiales, mostrando el enlace del recurso para poder ampliar información ya sea web o un archivo. No pudiendo hablar de ningún contenido externo a la base de datos de la plataforma
- Soporte multilingüe: el chatbot debe ser capaz de responder al menos de 95 idiomas, aunque el contenido no está traducido.
- Limitación mensajes antispam. Se podrán limitar la cantidad de mensajes que podrá realizar un usuario desde una IP por tiempo.
- Estadísticas detalladas: Dispondrá de un dashboard para ver las conversaciones, así como las siguientes estadísticas por periodos y rangos de fechas
- Usuarios por hora, días, semana, mes y año
- Mensajes por día, semana, mes y año





FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD
LA SERRANÍA

NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- Onmicanalidad: Permitirá su visualización tanto para móviles, desktop o soportes tipo Tablet. permitiendo su uso con los navegadores web más habituales: Firefox, Edge, Chrome, Safari y Opera, en cualquiera de los sistemas operativos Windows, MAC, Linux, Android o iOS.
- El tiempo de respuesta instantáneo: estará en un rango de 0,5 a 3 segundos para varios usuarios concurrentes, respondiendo con un porcentaje de acierto superior al 96%.

f) Módulo Asesor virtual (asistente de voz)

Este módulo ayudará y guiará a los/las turistas, a través del uso de voz, durante todo el ciclo del viaje: desde la fase previa o de motivación, durante su estancia y después de la vista.

Mediante una interacción dialogada en lenguaje natural, ofrecerá la información más relevante del La Mancomunidad La Serranía, en relación con su perfil (gustos, intereses, duración, etc.). Permitirá que cualquier texto contenido en la plataforma sea accesible mediante voz para personas con problemas cognitivos en 95 idiomas. Deberá responder de forma natural, acotando sus respuestas solo con contenido de fuentes oficiales aprobadas por La Mancomunidad La Serranía.

El módulo permitirá la personalización de la apariencia y el comportamiento del mismo, incluyendo la capacidad de editar la base de la conversación.

g) Módulo CRM.

El módulo debe permitir la centralización de registro de usuarios (usuarios autenticados y anónimos), desde diferentes puntos: desde la web, redes sociales, o desde las diferentes oficinas de turismo, tótems, etc., permitiendo de este modo seguir en contacto con el usuario (registrado y previa autorización), conocer su opinión real una vez dejan la Mancomunidad, con el fin de obtener informes que puedan exportar periódicamente, incluso enviarlos al sector privado para ver las tendencias y peticiones de los visitantes, y así adaptar la oferta local.

Permitirá registro simple y registro ampliado del usuario. Permitirá la gestión de usuarios incluida la eliminación a petición del usuario.

Este módulo es necesario para gestionar los diferentes usuarios que utilicen los servicios y realizar acciones de fidelización, por ello el módulo tendrá la capacidad de crear campañas segmentadas y permitirá el envío de campañas automatizadas a los usuarios registrados en la web y Newsletter.

Desde el CRM, se podrán llevar a cabo acciones de fidelización: realizar el envío automatizado de campañas (comerciales o de promoción turística), a todos los usuarios que se registren en la web, o segmentar por tipo de turista/usuario para no enviar la misma información a todo el mundo y personalizar el mensaje:

- a. El CRM **envía en el idioma del usuario** la información (**hasta en 95 idiomas**) con la **guía del viaje** para poder verlo en su ordenador o en el móvil, así como programar acciones como enviar un mail 1 semana después de su visita preguntando si repetirías "SI/NO" y ¿Por qué?, etc.
- b. Enviar campañas personalizadas a los "X" meses o al año de visitarnos para decirles que le echamos de menos y queremos verlo/a de nuevo, o atraerlos en temporada baja. **Todo es personalizable.**



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BURRIEL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD
LA SERRANÍA

NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

Las notificaciones serán categorizadas en la fase de diseño.

El CRM alimentará al módulo de Business Intelligence y promoverá acciones para que los usuarios, vengan o que vuelvan en temporada baja o realizar campañas comerciales (de navidad, el día del Padre/Madre, etc.), newsletter, etc., a los usuarios registrados y que previamente hayan autorizado la comunicación con el usuario.

h) Módulo Business Intelligence.

Contará con un panel donde ver todas las estadísticas de los turistas en los diferentes canales online y físico, de forma que permita saber qué tipo de turista interactúa con nosotros, sin necesidad de registros o encuestas, y permita la creación de cuadros de mandos avanzados.

Se valorará que se base en sistemas avanzados de inteligencia artificial y el empleo de técnicas de Big Data y Machine Learning para recopilar, clasificar, monitorizar, enriquecer, traducir y geolocalizar eficientemente lo que está ocurriendo en la ciudad con respeto a turismo, cultura, comercio y gastronomía, puntos de interés, restaurantes y otras capas de contenido propio de la ciudad que pudieran resultar de interés.

La herramienta mostrará informes preestablecidos, cuyos datos a mostrar serán definidos durante la ejecución del proyecto, y la posibilidad de crear nuevos informes y cuadros de mando “ad-hoc”.

El módulo de Business Intelligence y big data, monitorizará y permitirá profundizar en el conocimiento de la demanda turística. Será el centro integral de recopilación y procesamiento de datos e información relacionada con la actividad turística y comercial de la provincia de Huelva que permita el análisis del comportamiento del usuario.

Deberá ser una herramienta de análisis no generalista, sino enfocada para el análisis de los destinos turísticos.

Deberá estar basado en sistemas avanzados de inteligencia artificial y en el empleo de técnicas de Big Data y Machine Learning para recopilar, clasificar, monitorizar, enriquecer, traducir y geolocalizar eficientemente lo que está ocurriendo en la provincia con respeto a turismo, cultura, comercio y gastronomía, puntos de interés, restaurantes y otras capas de contenido propio de La Mancomunidad La Serranía que pudieran resultar de interés, para ello se realizará la captación de fuentes de datos de terceros y que junto con la información proporcionada por la PDTI, permitirá realizar ese análisis del comportamiento del usuario.

La herramienta permitirá la creación de cuadros de mando, estadísticas e informes de los turistas/usuarios en los diferentes canales online y físico, de forma que permita saber qué tipo de turista/usuario interactúa con nosotros, desde que medio y permita la creación de cuadros de mandos avanzados.

La herramienta mostrará informes preestablecidos, cuyos datos a mostrar serán definidos durante la ejecución del proyecto, y permitirá la creación de nuevos informes y cuadros de mando.



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BURRIEL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

Servicios Cloud y Bases de Datos

Los licitadores tendrán que incluir en sus propuestas los servicios de alojamiento cloud de la plataforma durante la vigencia del contrato.

El servidor (web Hosting), debe contar como mínimo:

- Contará con un servidor dedicado con espacio en disco suficiente para alojar todo el portal. Mínimo 5 GB, aunque se deberá contar con una potencia y recursos escalables de manera automática.
- Mínimo de 10 GB de transferencia mensual
- Backups automáticos de base de datos y archivos en servidor tipo Azure o similar que cumpla con el esquema nacional de seguridad nivel alto
- Infraestructura serverless.
- Configuración de servidor para uso estricto de web.
- Servicios externos de servidores necesarios incluidos
- Bases de Datos: será la base de datos relacional MySQL que permita la comunicación por hilos para poder realizar integraciones con software externos o base de datos externas.

El alojamiento debe cumplir los principios de escalabilidad, utilización de estándares, modularidad, transferencia de datos y seguridad contando con la certificación de categoría alta según el ENS.

En cumplimiento de la normativa vigente, la infraestructura propuesta por el licitador para alojar el CMS, deberá ubicarse dentro del espacio europeo común, o de lo contrario, solicitar la autorización pertinente a la Agencia Española de protección de Datos. Dado que no se contempla una transferencia internacional de datos, se valorará específicamente que el servicio cloud se ofrezca desde infraestructura alojada en el espacio económico europeo.

A nivel de compatibilidad, será necesario que como mínimo que la solución cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- Compatibilidad a nivel de usuario con los principales navegadores (Mínimo Chrome y Firefox).
- Compatibilidad e integración con el resto de las herramientas y bases de datos definidas en anteriormente.
- Operatividad desde terminales móviles, WebApp

5. REQUISITOS DEL SERVICIO.

Puesta en marcha, seguimiento y control

Todas las tareas deberán realizarse en perfecta coordinación con los responsables del proyecto de La Mancomunidad La Serranía.

Se constituirá una Comisión de Seguimiento que deberá revisar y aprobar los trabajos realizados, aprobar la planificación del trabajo, aprobar los posibles cambios del personal asignado por la empresa al proyecto y aprobar cualquier cambio de requisitos que implique desviaciones sobre la planificación y ejecución del servicio aprobada previamente.

La Comisión de Seguimiento del proyecto estará formada por:

- El responsable del proyecto designado por La Mancomunidad La Serranía.



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 14 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- Un representante designado por la empresa adjudicataria.

Las reuniones de la comisión serán como mínimo trimestrales, e incluirán entre sus responsabilidades las siguientes:

- Establecer objetivos y alcance del servicio.
- Presentación de los informes de funcionamiento del servicio.
- Aprobar cambios en el servicio. Análisis de nuevas necesidades.
- Revisar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
- Estudio de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Seguimiento del personal técnico asignado al proyecto.

El informe de funcionamiento del servicio se elaborará con carácter mensual a partir de los datos recogidos de forma diaria, y recogerá al menos los siguientes aspectos:

- Nivel de cumplimiento de los ANS.
- Detalle de las desviaciones producidas.
- Estadísticas de incidencias recibidas y atendidas.
- Distribución de incidencias por día de la semana y tramo horario.
- Tiempos de resolución de las incidencias.

Equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto por los licitadores, con dedicación parcial al proyecto, estará formado como mínimo por los siguientes perfiles técnicos:

- Un **director de proyecto** con más de 5 años de experiencias en proyectos de digitalización turística en proyectos similares a los del objeto de la licitación, valorándose los realizados con organismos públicos y que deberá estar en posesión del título académico universitario de Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto, Grado o equivalente.
- Un **Jefe/a de proyecto**, con más de 5 años de experiencia en la dirección de equipos de digitalización turística y que debe estar en posesión del título académico universitario de Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto, Grado o equivalente.
- Un/a **analista web**. Con 7 años de experiencia en la realización de CMS y gestores web, módulos CRM, etc. Debe estar en posesión del título académico universitario de Ingeniero técnico, Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto, Grado o equivalente.
- Un/a **desarrollador backend**. Con 5 años de experiencia en la realización de CMS y gestores web, módulos CRM, etc. Debe estar en posesión del título académico universitario de Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto, Grado o equivalente.
- Un/a **desarrollador/a frontend**. Con al menos 5 años de experiencia en desarrollos web, debe estar en posesión del título académico de Formación Profesional de Grado Superior o equivalente.
- Un/a **responsable de contenidos** con 2 años de experiencia en la realización de gestores web y CMS. Deberá estar en posesión del título académico de Formación Profesional de Grado Superior o equivalente.
- Un/a **diseñador/a gráfica**. Con al menos dos 2 años de experiencia en encabezados y diseño de home, adaptación de banners, newsletter/CRM, etc. Deberá estar en posesión del título académico de Formación Profesional de Grado Superior o equivalente.
- Un/a **responsable de marketing (CMO)**, con más de 2 años de experiencia en posicionamiento SEO. debe estar en posesión del título académico de Formación Profesional de Grado Superior o equivalente.



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 15 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- Un/a **responsable de sistemas**, con más de 5 años de experiencia en la instalación y despliegue de sistemas informáticos e infraestructura TIC y que deberá estar en posesión del título académico universitario de Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto, Grado o equivalente
- Un/a **especialista en Inteligencia artificial**, con más de 2 años de experiencia en la integración de portales web y herramientas de inteligencia artificial tipo ChatGPT o similar. Deberá estar en posesión del título académico de Formación Profesional de Grado Superior o equivalente.

Los licitadores, deberán adscribir obligatoriamente para la ejecución de este contrato, los medios personales descritos anteriormente, pudiendo ser motivo de mejora la ampliación del equipo mínimo exigido.

Formación

Los licitadores deberán ofertar un plan de formación con las sesiones necesarias acerca de la implementación realizada, la operación y el funcionamiento de la página web y todas sus funcionalidades. Estas sesiones deberán ser diferenciadas en contenido según los siguientes perfiles de usuarios, con el fin de garantizar que disponen del conocimiento necesario de la solución, contemplándose los siguientes perfiles:

- Responsable funcional de la solución y otros técnicos de La Mancomunidad La Serranía.
- Personal técnico encargado de la generación de contenido de La Mancomunidad.

Las sesiones formativas presenciales, versarán sobre el manejo del sistema tanto a nivel usuario como a nivel software (gestor CMS). La sesión formativa deberá contemplar, al menos, los siguientes temas:

- Explicación de cómo crear/gestionar los contenidos del destino.
- Funcionamiento de uso del software contratado.
- Manual de uso del mismo.
- Monitorización de funcionamiento de la plataforma.

También en caso de ser requerido por la Mancomunidad, se podrán realizar algunas jornadas de forma remota y/o videoconferencia. Para ello el adjudicatario deberá disponer de las herramientas necesarias para poder llevar a cabo dichas acciones.

Entre la documentación relativa a la formación a entregar por parte de la empresa adjudicataria en soporte Word y pdf están los siguientes manuales:

- Manual de configuración inicial, creación usuarios, contenidos CRM, etc.
- Manual CMS, para poder gestionar los contenidos desde WEB

Acuerdos de Nivel de Servicio

El adjudicatario debe contemplar la monitorización de los parámetros en tiempo real de los parámetros de calidad asociados al servicio.

El seguimiento de las tareas objeto de contratación se basará en un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), compuesto por un conjunto de indicadores y unos valores objetivo de obligado cumplimiento. La Mancomunidad revisará periódicamente el cumplimiento de los compromisos establecidos en el ANS.



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 16 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

EL ANS podrá sufrir modificaciones, que en todo caso serán acordadas conjuntamente por la Mancomunidad y el adjudicatario.

EL ANS entrará en vigor 7 días naturales tras la puesta en producción de la plataforma, toda vez que el adjudicatario haya hecho la formación y el traspaso de conocimiento e información a La Mancomunidad La Serranía.

A cada una de la incidencias/peticiones se le asignará una prioridad, que será determinada por los valores proporcionados por el usuario solicitante:

- La urgencia transmitida por el usuario al realizar la solicitud y que representa la rapidez con la que, a su juicio, debe ser atendida la solicitud.
- La gravedad o impacto en el servicio que presta el sistema de información o activo que objeto de la solicitud (por ejemplo, según el número de usuarios afectados o el tipo de
- usuarios: ciudadanos, empleados públicos, otras administraciones, etc...)

El valor por defecto para todas las peticiones/incidencias, será siempre NORMAL aunque puede ser modificado por el solicitante en el momento del registro de la incidencia, y puede adoptar cualquiera los siguientes valores: GRAVE, NORMAL o LEVE, en caso de duda, será el responsable del proyecto por parte de la Mancomunidad el que establezca la prioridad.

Se tendrá en cuenta la siguiente tabla de prioridades:

PRIORIDAD		GRAVEDAD		
		Leve	Normal	Grave
URGENCIA	Leve	Leve	Normal	Normal
	Normal	Normal	Normal	Grave
	Grave	Normal	Grave	Crítica

Los indicadores de nivel de resolución de la peticiones/incidencias serán los siguientes:

Indicador 1: % de incidencias/peticiones ATENDIDAS (se inicia resolución)	Valor objetivo
Prioridad CRÍTICA o GRAVE, antes de 30 minutos Prioridad NORMAL, antes de 2 horas Prioridad LEVE, antes de 4 horas	>=95% >=90% >=90%
Indicador 2: % de incidencias/peticiones RESUELTAS SERVICIOS CLOUD	Valor objetivo
Prioridad CRÍTICA, antes de 4 horas Prioridad GRAVE, antes de 6 horas Prioridad NORMAL, antes de 8 horas Prioridad LEVE, antes de 12 horas	>=95% >=95% >=95% >=95%
Indicador 3: % de incidencias/peticiones RESUELTAS PLATAFORMA	Valor objetivo
Prioridad CRÍTICA, antes de 12 horas Prioridad GRAVE, antes de 24 horas Prioridad NORMAL, antes de 36 horas Prioridad LEVE, antes de 72 horas	>=90% >=90% >=90% >=90%
Indicador 4: % documentación e informes	Valor objetivo
Documentación y registro de incidencias/peticiones	100%
Entrega de informes en tiempo y forma	100%

EL ANS no se tendrá en cuenta en aquellas incidencias que, debido a su especial dificultad, requieran la intervención de personal técnico o de servicio del proveedor cloud.

6. REQUISITOS DE EJECUCIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Modelo de implantación

El modelo de implantación contempla las siguientes actividades:

- Elaboración del plan de implantación.
- Auditoría de la actual página web.
- Consultoría y definición de parametrizaciones.



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BURRIEL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 17 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- Desarrollo del portal web, CRM y herramientas de Business Intelligence.
- Migración y creación de los contenidos.
- Traducción de los contenidos.
- Integración.
- Pruebas y validación.
- Formación.
- Documentación, manuales y guías de uso.
- Plan de devolución del servicio

A. Plan de implantación

Las empresas licitadoras deberán definir en sus propuestas un plan de implantación detallado, del conjunto de la solución objeto del presente pliego. En este sentido, los licitadores deberán desarrollar el plan de implantación según los siguientes requerimientos:

- Definición de los equipos de trabajo durante la implantación. El adjudicatario deberá definir su equipo de trabajo, así como aconsejar a la Mancomunidad para definir el equipo de trabajo adecuado. En este sentido, los licitadores deberán detallar el equipo propuesto en su oferta alineado con los requerimientos del apartado.
- Redacción del plan de implantación, que contemple como mínimo los siguientes aspectos:
 - Auditoría de la página web actual para seleccionar todo el contenido y migrarlo a la nueva página web del destino.
 - Recopilación y revisión de la información de detalle necesaria para la definición de usuarios, perfiles y roles.
 - Detalle de la arquitectura propuesta que soportará la solución con especial atención en la localización desde donde el proveedor prestará las tareas asociadas al contrato, así como los aspectos de escalabilidad, seguridad y recuperación de la información.
 - Detalle del proceso de análisis y conceptualización de la nueva web y del diseño funcional y gráfico de la página a implementar.
- Detalle de las funcionalidades a implementar.
- Detalle de las configuraciones a aplicar.
- Detalle de las parametrizaciones a aplicar.
 - Detalle de las tareas relacionadas con la implementación.
- Desarrollo e implementación sobre el gestor de contenidos elegido.
- Integración con los otros dispositivos de información turística del municipio, en los que se deberá:
 - Elaborar una guía de criterios de publicación.
 - Detalle del plan de pruebas a realizar.
 - Detalle del plan de formación a realizar.

Los licitadores deben garantizar que en caso de resultar adjudicatarios cumplirán los siguientes requerimientos:

- Aprobación del plan de implantación por parte de la Mancomunidad.
- Rectificación del plan de implantación si procede y entrega del plan de implantación definitivo a la Mancomunidad, que se entregará y se anexará al contrato.
- Inicio y desarrollo del plan de implantación para la puesta en funcionamiento de los servicios contratados, incluyendo el plan de pruebas y la formación definida.



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 18 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

B. Auditoría de la web actual y contenidos a mostrar

Los licitadores deberán realizar una auditoría de la actual página web de la Mancomunidad con los siguientes objetivos:

- Identificar los diferentes menús.
- Identificar los diferentes artículos.
- Identificar los diferentes álbumes.
- Identificar las diferentes páginas de contenidos
- Identificar los diferentes blogs.
- Identificar las diferentes galerías de imágenes
- Identificar las URLs.
- Identificar la actual navegación de la página web

C. Consultoría y definición de parametrizaciones

La implantación de la solución contemplará una actividad en la que el adjudicatario realizará las tareas de consultoría previa incluyendo el análisis de los servicios existentes y la definición de las funcionalidades, configuraciones y parametrizaciones a implementar.

- La parametrización debe permitir el correcto funcionamiento según los requerimientos detallados en el presente pliego.
- Las tareas de definición de las funcionalidades de la solución deben contemplar, como mínimo, las siguientes acciones:
- Recopilación de la información necesaria adicional a los aspectos técnicos detallados en el presente pliego.
- Identificación de las necesidades, requerimientos y condicionantes específicos de la Mancomunidad.
- Análisis de la arquitectura de datos requerida por las integraciones con otros dispositivos, sincronizaciones y migraciones o enlaces con otras plataformas.
- Revisión y análisis del modelo propuesto conjuntamente con la Mancomunidad y realización de los ajustes finales acordados en la implementación propuesta.
- Parametrización y configuración de las funcionalidades.

D. Diseño de la plataforma y frontal de los equipos

Esta actividad de diseño tiene como objetivo el diseño de la plataforma con los requerimientos marcados por la Mancomunidad. Esta actividad debe incluir:

- Diseño de la arquitectura y conceptualización de las nuevas webs para equipos:
 - Análisis de la arquitectura necesaria, así como de las interfaces para la carga y actualización de datos más adecuadas.
- Branding y diseño gráfico:
 - El adjudicatario deberá crear una identidad de marca de la página web.
 - Análisis de las identidades corporativas de la Mancomunidad y su adaptación a la página web siguiendo los criterios definidos en el presente pliego.
 - Creación y propuesta gráfica de las diferentes plantillas de la nueva web.
- Diseño web:
 - El adjudicatario, en base a la imagen corporativa y a los requisitos, realizará una propuesta visual del diseño de la web, estructura de navegación de la página, elementos de interacción, etc.



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 19 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD
LA SERRANÍA

NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- Se requerirá que el diseño de la página web sea atractivo, fácil, intuitivo y eficiente. El adjudicatario realizará este diseño focalizado en la experiencia de usuario (UX/UI).
- La Mancomunidad tendrá que validar la propuesta de diseño realizada por el adjudicatario.

E. Desarrollo del portal de los equipos y del CRM

Esta actividad de desarrollo tiene como objetivo el despliegue de la página web a partir del gestor de contenidos que permita la Mancomunidad la actualización del contenido. Esta actividad debe incluir:

- Implementación de la infraestructura y el gestor de contenidos CMS.
- Integración y aplicación del diseño gráfico sobre el CMS.
- Desarrollo de la integración de datos y conexión con plataformas y herramientas externas.
- Instalación de desarrollos e implementaciones.
- Implementación de la infraestructura CRM
- Integración de la infraestructura CRM con el gestor de contenidos CMS

F. Migración y creación de contenidos

El adjudicatario deberá cumplir con las siguientes condiciones a nivel de creación y gestión de los contenidos del portal web.

- Definir y diseñar el mapa de navegación de la página web.
- Crear las secciones necesarias para migrar los diferentes elementos de la actual página web a la actual.
- Crear los elementos identificados en la auditoría de la actual página web.
- Ordenar el nuevo contenido migrado.
- Crear los contenidos para la nueva página web definidos requeridos por la Mancomunidad durante la elaboración del plan de implantación: contenidos turísticos de la ciudad y material audiovisual (banners y fotografías).

G. Integración e interoperabilidad

Se requerirán interfaces de integración que permitan integrar la plataforma con otros sistemas y herramientas. Inicialmente se requiere de interfaces que permitan la integración con las siguientes aplicaciones y servicios:

- Otros dispositivos como pantallas táctiles, dispositivos móviles para informadores y establecimientos turísticos.
- Inclusión de un servicio API-REST para permitir integraciones futuras entre páginas web y otras plataformas.

La plataforma será interoperable, por ello deberá contar un API global y protocolos de comunicación abiertos, cumpliendo los estándares FIWARE, que permitirán la integración e interacción con los **productos (servicios físicos y digitales)** que se definan por la propia Mancomuniad.

H. Pruebas y validación

El adjudicatario deberá realizar las pruebas de funcionamiento que verifiquen y garanticen la correcta implementación de la página web, así como su correcta puesta en marcha.



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 20 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

Correrá por cuenta del adjudicatario el diseño y realización de cuantas pruebas resultaren necesarias para garantizar la correcta operación de la solución tales como la comprobación de las diferentes interacciones entre elementos de la página.

I. Modelo de devolución del servicio

Las empresas licitadoras, contemplaran, dentro de su planificación un modelo de devolución del servicio que garantizará la continuidad del mismo y deberá contemplar las actuaciones necesarias para facilitar una potencial migración de la plataforma, sin pérdida de funcionalidades, bien hacia un nuevo proveedor de servicios cloud, o bien hacia servidores on-site de la Mancomunidad.

Planificación y dirección de los trabajos

Corresponde a la Mancomunidad la supervisión de los trabajos. A tal efecto, la Mancomunidad designará a una persona como Responsable del Contrato cuyas funciones en relación con esta contratación será:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados, así como la calidad de los mismos.
- Suministrar información adicional que la empresa adjudicataria pueda requerir.
- Aprobar el calendario de actuaciones

Corresponde a la empresa adjudicataria la ejecución, la dirección y la coordinación de los medios personales que realicen las actuaciones objeto del contrato. A tal efecto, designará una persona cuyas funciones en relación con esta contratación serán:

- Dirigir a los medios personales que realicen los trabajos, impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de las mismas.
- Realizar las funciones de contacto directo de los medios personales que realicen los trabajos.
- Seguimiento y control del proyecto.

Esta figura de jefe del Proyecto deberá tener la dedicación y poseer la cualificación técnica necesaria y apropiada para el correcto desempeño de los trabajos inherentes al puesto

Se deberá presentar una planificación inicial con los trabajos a realizar, la cual será revisada al arranque el proyecto y cuya aprobación deberá contar con el visto bueno del responsable del proyecto designado por la Mancomunidad.

Documentación, manuales, guías de uso y Obligación de información

Es necesario documentar de forma exhaustiva todas las implementaciones realizadas bajo el alcance del presente pliego. La empresa adjudicataria se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso la persona a cargo del proyecto por parte la Mancomunidad.

La documentación debe incluir, al menos es la siguiente:

- Memoria técnica de las implementaciones, incluyendo el detalle de las parametrizaciones y configuraciones efectuadas durante la implantación.
- Manuales de operación y funcionamiento básico, sencillos y fáciles de utilizar para la operativa diaria de las personas usuarios la Mancomunidad.
- Documentación asociada al plan de formación.



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 21 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- Procedimientos de plan de pruebas, resultados y aceptación de la solución
Toda la documentación del proyecto deberá ser entregada en papel y soporte digital. El formato de la documentación será compatible con Microsoft Office y Adobe PDF.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del Contrato, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a los responsables designados por la Mancomunidad la información y documentación que éstos soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a cumplir los procedimientos establecidos por la Mancomunidad.

La empresa adjudicataria deberá informar a la persona a cargo del proyecto, con la periodicidad necesaria, sobre distintos aspectos del funcionamiento y calidad de las actuaciones realizadas.

Asimismo la empresa adjudicataria estará obligada a asistir y colaborar a través del personal que ésta designe, a las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por la persona a cargo del proyecto por parte de la Mancomunidad, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal de la empresa adjudicataria, a los efectos de poder facilitar su asistencia.

Seguridad, confidencialidad de la información y propiedad intelectual

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros.

Todos los informes, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Mancomunidad, reservándose esta Administración todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito del la Mancomunidad. El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar de la forma más razonable posible esta característica.

La propiedad de todos los trabajos resultado de la prestación del servicio será de la Mancomunidad y podrá utilizarlos libremente según su criterio. Asimismo, el adjudicatario no tendrá los derechos sobre contenidos, páginas, marcas u otra propiedad intelectual derivadas de este servicio.

Protección de datos de carácter personal

En la medida en que la prestación y el cumplimiento del presente contrato impliquen el acceso de adjudicatario a datos de carácter personal incorporados a los Ficheros de los



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 22 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BURRIEL
07/10/2024



NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

que sea titular la Mancomunidad, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

- En los supuestos en los que se tenga acceso a los datos de forma casual, con motivo de la prestación del servicio objeto del contrato se firmará un acuerdo de confidencialidad conforme al artículo 83 párrafo 2º del RD1720/2007.
- Cuando el adjudicatario y el personal a su servicio que tenga acceso y realice cualquier tratamiento con los datos de carácter personal por cuenta del Responsable del fichero o titular de los datos, tendrá la consideración de “encargado del tratamiento” y el acceso a la información de carácter personal necesario para la realización de los trabajos no supondrá “comunicación de datos”, a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cuando se cumpla lo previsto en el art. 12.2 y 12.3 de dicha Ley, y en todo caso, las previsiones del art. 12.2 deberán constar por escrito.
- En el supuesto en el que se accedan a los datos de carácter personal y a efectos de la prestación de este servicio por parte del adjudicatario, se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:
 - a) Utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.
 - b) Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
 - c) En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.
 - e) No comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que la Mancomunidad requiera que le sean devueltos.
 - f) Guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.
 - g) Comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
 - h) En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones establecidas en el contrato, será considerado responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 23 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD
LA SERRANÍA

NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024

incurrido personalmente, previstas en la Ley Orgánica 15/1999, 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Los datos del fichero serán propiedad exclusiva de la Mancomunidad, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión del cumplimiento del contrato.

El adjudicatario se comprometerá a comunicar a la Mancomunidad de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

Asimismo, a la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la entrega a la Mancomunidad, o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

De acuerdo a la Disposición Adicional Única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, todos los productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos personales deberán incluir en su descripción técnica el nivel de seguridad, básico, medio o alto, que permitan alcanzar de acuerdo a lo establecido en el Título VIII del citado Real Decreto.

7. GARANTÍA Y SOPORTE.

El servicio de soporte se deberá prestar por el periodo descrito en el proyecto, y se deberá incluir la actualización del software de la plataforma con todas aquellas mejoras, nuevas funcionalidades o corrección de errores que se implementen durante todo el periodo de contrato.

Asimismo, los licitadores indicarán los servicios de explotación, administración y operación previstos para asegurar el correcto funcionamiento de las infraestructuras hardware y software hasta la finalización del contrato.

Una herramienta de ticketing permitirá recoger todas las peticiones de soporte remoto e incidencias software y de contenidos. Para ello la empresa adjudicataria deberá contar con una herramienta de ticketing que permita el reporte de peticiones e incidencias durante toda la vigencia del contrato y que permita la generación de informes de forma mensual.

El adjudicatario estará obligado a garantizar el software desarrollado y el conjunto de la documentación elaborada, durante la vigencia del contrato.

la Mancomunidad podrá notificar las incidencias y/o realizar las consultas por diferentes canales de comunicación:

- **Plataforma de ticket 24/7:** creación de incidencias, con un plazo máximo de resolución de 72 horas desde la tramitación del mismo.
- **Correo electrónico:** enviando un mail facilitado por el adjudicatario.
- **Llamada telefónica al Centro de Atención a Usuarios:** con un horario de 8x5.

8. ENTREGA.

El plazo de ejecución de los trabajos contemplados en el presente contrato son de:



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>

Pág. 24 de 26



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD
LA SERRANÍA

NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

- 2 MESES para la puesta en marcha del portal web, contados a partir de la firma del mismo, finalizando en cualquier caso antes del 15 de noviembre de 2024.
- 3 AÑOS de garantía y soporte de la plataforma y hardware suministrado, contado éste a partir de la puesta en marcha de la plataforma.

9. RESPONSABILIDAD

La empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento de las condiciones especificadas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, así como a las directrices que en relación con el asunto marque el Área de turismo de La Mancomunidad La Serranía

La entidad contratista será responsable de la calidad del servicio, así como de las consecuencias que se deduzcan por incorrecciones en la ejecución del contrato.

10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

10.1 criterios de adjudicación cuantificables matemáticamente o de asignación directa

Estos puntos se dividen en:

1. Oferta económica

MEJOR OFERTA ECONÓMICA Hasta 60 puntos

2. Formación adicional Personal adscrito al contrato

POR APORTAR UN TÉCNICO CON MÁSTER O FORMACIÓN CERTIFICADA EN INTELIGENCIA DE DESTINO & BIG DATA APLICADO AL SECTOR TURÍSTICO Hasta 20 puntos

Se valorará con 20 puntos por aportar al proyecto un técnico con un máster o formación certificada en inteligencia de destino y Big Data aplicado al sector público. En el caso de aportar certificado de esta última, la formación deberá tener una duración mínima de 110 horas.

Se valorará con 0 puntos a las empresas licitadoras que no acrediten dicha formación.

Se deberán aportar los certificados que acrediten haber realizado y finalizado dichas formaciones.

Se deberá aportar certificado oficial del máster o certificado que acredite la realización de la acción formativa mínima de 110 horas.

Necesidad:

Por Aportar Un Técnico Con Máster O Formación Certificada En Inteligencia De Destino & Big Data Aplicado Al Sector Turístico

Al ser un proyecto de turismo digital,

a. Optimización de la toma de decisiones



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BURRIEL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>



FIRMADO POR

INMACULADA QUEVEDO GARCÍA-MELGARES
AEDL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD
LA SERRANÍA

NIF: P4600054C

AEDL

Expediente 1954264F

Análisis de datos avanzados para decisiones informadas.
Identificación de oportunidades y amenazas en el destino.

b. Mejora de la experiencia del turista

Personalización de ofertas según perfiles y preferencias.
Desarrollo de productos turísticos innovadores.

c. Gestión eficiente de recursos

Optimización de infraestructura y servicios turísticos.
Reducción de costos operativos mediante la predicción de demanda.

d. Competitividad y diferenciación del destino

Mejora en la promoción, segmentación y marketing del destino.
Identificación de nichos y posicionamiento en mercados internacionales.

e. Transformación digital del destino

Implementación de tecnologías emergentes (IA, análisis predictivo, apps).
Formación y capacitación del personal local en el uso de herramientas tecnológicas.

Conclusión, un perfil con esta especialización garantiza una gestión eficiente y moderna del destino turístico, mejorando la competitividad, la experiencia del visitante y la sostenibilidad del proyecto.

3. Reducción del plazo de ejecución

REDUCCIÓN DEL PLAZO DE EJECUCIÓN..... Hasta 20 puntos

Por la reducción de 15 días el plazo de entrega y puesta en marcha, se asignarán 20 puntos. Por una reducción igual a 7 días en el plazo de entrega y puesta en marcha se le asignarán 10 puntos. Para reducciones menores a 7 días, 0 puntos.

11. PRESUPUESTO

TOTAL	39.256,20€
IVA (21%)	8.243,80€
TOTAL	47.500,00 €



FIRMADO POR

El Presidente de Mancomunidad La Serranía
D. VICENTE GONZALO POLO BUIRRIEL
07/10/2024



MANCOMUNIDAD LA SERRANÍA

Código Seguro de Verificación: KLAA AA4M 2A4D NQ39 4KUK

PPT PLATAFORMA INTELIGENTE - SEFYCU 5530974

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://laserrania.sede.dival.es/>