

APROBACIÓN PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

FUNDACIÓ VISIT VALÈNCIA DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Pliego de Prescripciones Técnicas que han de regir en la contratación de un servicio de especializado en accesibilidad universal, que llevará a cabo un análisis exhaustivo desde la perspectiva de la accesibilidad de un mínimo de 300 establecimientos y recursos turísticos de València.

Expediente nº: **CONT24.SERV.19**

Valencia, a fecha de firma,

Responsable de área

Fdo. D. José Villar Rivera
Subdirector de gestión y administración

1. INTRODUCCIÓN

La FUNDACIÓ VISIT VALÈNCIA DE LA COMUNITAT VALÈNCIANA (en adelante VISIT VALÈNCIA) dentro de la estrategia III. Un destino inteligente y sostenible. Programa 7.2. Un destino accesible, tiene entre sus objetivos impulsar proyectos que promuevan y fomenten el turismo innovador, sostenible e inclusivo, que beneficia tanto a visitantes como a residentes.

Su objetivo es que cualquier visitante pueda disfrutar de una experiencia plena cuando se encuentre en València, con independencia de los motivos de su viaje, sean estos lúdicos o laborales.

1.1 Sistema actual

VISIT VALÈNCIA cuenta en la actualidad con una **guía digital de accesibilidad** alojada en la web de visitvalencia.com (www.visitvalencia.com/valencia-accesible) en la que se encuentran analizados más de 140 establecimientos de la ciudad. Esta guía está disponible en tres idiomas (español, inglés y valenciano) y está adaptada para teléfonos móviles. Además, se ajusta a la Norma UNE-EN 301549:2022.

Cuenta con un Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) que permite la creación y publicación de nuevos establecimientos en la web, así como la edición de los que están publicados.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Se propone la contratación de un servicio **especializado en accesibilidad universal para analizar desde esta óptica, un mínimo de 300 establecimientos asociados a Visit Valencia y recursos turísticos de la ciudad, que componen la cadena de accesibilidad turística, entre ellos** espacios culturales, restaurantes, tiendas, alojamientos, teatros. Los resultados serán plasmados en una ficha de contenido por

cada uno de ellos detallando la accesibilidad universal, que posteriormente serán incluidas en la guía accesible digital.

3. ESPECIFICACIONES BÁSICAS DEL CONTRATO

3.1 Descripción general

Visit València ha realizado en los últimos años distintas acciones para la promoción del turismo accesible e inclusivo en el destino. Teniendo en cuenta las actuaciones antes desarrolladas y partiendo de las nuevas necesidades identificadas, tanto de los visitantes como de los profesionales del sector turístico, se quiere mejorar el contenido de la guía accesible online, para que cumpla los siguientes objetivos:

- Mejorar la competitividad del destino asegurando la accesibilidad universal en todas las etapas del viaje, desde su planificación hasta su finalización.
- Facilitar la elección del destino poniendo a disposición de los viajeros información detallada y fiable sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística de València.
- Facilitar a los visitantes la orientación y la toma de decisiones en el destino, gracias a contenidos especializados.
- Mejorar la atención al público en las oficinas de turismo creando herramientas que faciliten a los profesionales hacer recomendaciones personalizadas para cada visitante, con independencia de sus necesidades de accesibilidad.

3.2 Descripción de los servicios

Con el fin de actualizar y ampliar la información relativa a la guía accesible online, Visit València necesita el apoyo de un **proveedor especializado** en este campo.

La guía contendrá información de los establecimientos del conjunto de la cadena turística para facilitar la planificación del viaje accesible, informará sobre alojamientos,

restaurantes y mercados, establecimientos y actividades de ocio, comercios, oficinas de turismo, medios de transporte, etc.

Los contenidos de la guía deberán realizarse en tres idiomas: español, inglés y valenciano. Las traducciones deberán ser realizadas por una empresa de traducción oficial certificada en la Norma ISO 17100.

Para la mejora y actualización de la guía online de turismo accesible de la ciudad de València, se realizarán las siguientes tareas:

Fase 1: Identificación y selección de los recursos turísticos a analizar.

Visit Valencia pondrá a disposición del contratista el listado de los recursos a analizar, entre los que se encuentran restaurantes, hoteles, tiendas y otros lugares de interés.

Fase 2: Planificación y ejecución del trabajo de campo.

- El número de recursos turísticos a incluir en la guía será de **300 establecimientos asociados a Visit Valencia y recursos turísticos de la ciudad, que componen la cadena de accesibilidad turística, entre ellos** espacios culturales, restaurantes, tiendas, alojamientos, teatros.
- La empresa contratada será la responsable de planificar el trabajo de campo y de concertar las citas con los gestores de los recursos turísticos identificándose como proveedor de Visit Valencia.
- El diagnóstico de accesibilidad se realizará in situ en los establecimientos, entornos y actividades turísticas seleccionadas. En el diagnóstico se analizará la **accesibilidad universal**, teniendo en cuenta los criterios de las normativas de accesibilidad de obligado cumplimiento y las buenas prácticas. La empresa contratada será la que proponga la plantilla de contenido para este diagnóstico.

Fase 3: Creación y adaptación de los contenidos para la guía online accesible.

- La empresa contratada se encargará de **crear los contenidos** necesarios para la guía accesible online. La empresa deberá realizar un mínimo de 2 fotografías de cada parte accesible analizada de los locales, así como generar el contenido de texto necesarios en los tres idiomas indicados. La empresa adjudicataria tendrá acceso al CMS para la realización de estas tareas.
- Los contenidos, deberán cumplir con los criterios exigidos por el Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web para una arquitectura Web Seo perfecta: urls amigables, Title, h1, h2, etiquetas alt, metadescripciones... por cada uno de los contenidos y en cada idioma.
- Los contenidos y las imágenes estarán sujetos a ser revisados y aprobados por Visit València antes de su publicación en la guía de accesibilidad online.
- Visit València pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un **espacio en la nube de Microsoft SharePoint** como un lugar seguro donde almacenar, organizar y compartir información desde cualquier dispositivo, así como acceder a ella. Visit València también creará un espacio de trabajo en Teams para compartir trabajos, ideas y materiales con el equipo de trabajo.

Fase 4: Subida del contenido a la plataforma on line de la web de la Guía de Turismo Accesible de València

- La empresa contratada se encargará de nutrir la web en los tres idiomas indicados, mediante la creación de nuevas fichas descriptivas y/o la actualización de las existentes. La empresa adjudicataria tendrá acceso al CMS para la realización de estas tareas.
- La subida de contenidos deberá hacerse con arquitectura Web Seo perfecta: urls amigables, Title, h1, h2, etiquetas alt, metadescripciones.... Para la validación de cada ficha se puede usar la herramienta Site improve, Accessibility Checker o la herramienta WAVE, disponibles como complementos para los navegadores Chrome y Firefox

Además de subirlo al CMS, los trabajos se entregarán en cualquier formato editable (Word, Excel), en Castellano, inglés y valenciano y cada una de las imágenes se deberá entregar en dos formatos: alta calidad Tiff y jpg.

3.3. Servicios de mantenimiento

Una vez finalizada la implantación de todas las fichas de contenido, el adjudicatario deberá dar comienzo al plan de mantenimiento. El adjudicatario deberá garantizar el servicio de mantenimiento de como mínimo 12 horas al mes, al menos por un año, de los contenidos, imágenes y la creación de nuevas fichas de contenidos e imágenes.

El plan de mantenimiento deberá cubrir los siguientes aspectos:

- **Mantenimiento de administración de contenidos:** Actualización y corrección de las fichas de contenido existentes.
- **Nuevas fichas:** Creación de nuevas fichas de contenido para establecimientos adicionales que puedan ser analizados durante el período de mantenimiento.
- **Nuevas imágenes:** Actualización y adición de imágenes para mejorar la información visual de las fichas.

4. DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Tanto por parte de VISIT VALÈNCIA como por parte del adjudicatario se designará un director/a del proyecto, que será la persona responsable del mismo.

La dirección de los trabajos asociados a la definición y ejecución del proyecto serán llevados a cabo por la empresa adjudicataria, la cual deberá asignar una persona responsable de proyecto encargado de la dirección que esté en consonancia con los objetivos de VISIT VALÈNCIA descritos en este pliego y cualesquiera otro que le indique el director/a de proyecto interno.

5. DOTACIÓN DEL EQUIPO DEL ADJUDICATARIO

El licitador especificará los recursos humanos dedicados al proyecto, así como los perfiles y roles profesionales de los mismos. No será preciso que tengan dedicación a tiempo completo al contrato siendo suficiente con que estén a disposición cuando las necesidades así lo requieran. Una misma persona podrá realizar varios roles.

Los recursos implicados en el proyecto serán cuantos recursos técnicos y funcionales estime necesarios el adjudicatario para la realización de los trabajos con la dedicación necesaria para la buena marcha de estos.

Para ello el equipo de trabajo propuesto estará equilibrado en cuanto a conocimientos para dar respuesta a los objetivos recogidos en el capítulo 3 "Especificaciones básicas del contrato" del presente pliego según la siguiente estructura:

5.1 Director/a del proyecto

Será el representante último del adjudicatario y sus funciones serán las descritas a continuación:

- Responsable ante Visit València de la ejecución de los trabajos.
- Responsable de la gestión completa del contrato tanto en plazo como en forma, incluyendo alcance, costo, tiempos, calidad, comunicaciones, RRHH etc.
- Responsable del control en todo momento las operaciones que realice el personal a su cargo, con el fin de que los trabajos se desarrollen de forma satisfactoria.
- Proponer y participar en el diseño de las soluciones asociados a los requerimientos especificados en el presente pliego.
- Asegurar la implementación de productos/servicios de acuerdo con el alcance acordado en el contrato a su cargo para lograr la satisfacción del cliente.
- Desarrollar actividades de relación con el cliente interno / externo.
- Delegar adecuadamente tareas del proyecto para cumplir el mismo en tiempo y forma.
- Realizar permanentes reuniones con la Dirección del proyecto de Visit Valencia y con el equipo de trabajo para detectar / prevenir a tiempo posibles desvíos y tomar medidas correctivas.

- Detectar necesidades de capacitación del equipo del proyecto para lograr una formación adecuada, alineada a las necesidades del proyecto.
- Conocer los procesos de negocio de Visit València.
- Velar por la calidad de la información documentada en el proyecto.

5.2 Jefe/a de cuenta

Persona responsable de la coordinación del proyecto. Asumirá las tareas de interlocución con el órgano contratante y canalizará las comunicaciones, instrucciones, consultas y modificaciones que se produzcan en la ejecución del contrato, así como llevar a cabo las actividades, en el ámbito de los servicios, necesarias para la correcta prestación de estos.

5.3 Especialistas en accesibilidad

Personas especialistas en auditorías, diagnóstico y adecuaciones de accesibilidad en el ámbito turístico. Asumirá las tareas de auditar, identificar y seleccionar las diferentes accesibilidades que disponen cada uno de los recursos turísticos y decidir que contenido debe crearse en cada ficha con el objetivo de facilitar la planificación del viaje a personas con necesidades especiales de accesibilidad. Deben ser capaces de identificar los obstáculos que afectan a todas las personas, sin importar sus habilidades físicas, visuales, auditivas o cognitivas.

5.3 Copywriter

Persona especialista en redactar los contenidos para que sean comprensibles a los usuarios de la guía y que faciliten la planificación del viaje. Deberá tener conocimientos de Seo copywriting para la confección de urls amigables, Title, h1, h2, etiquetas alt, metadescripciones entre otros.

5.4 Documentador gráfico

Persona encargada de realizar las fotografías que serán compartidas en la guía digital y que den fe al usuario de que establecimiento es accesible.

5.5 Administración contenidos Web

Esta persona será la encargada de diseñar y crear nuevas fichas de recursos turísticos necesarias en la guía digital. Deberá tener experiencia en la subida de contenidos Web Seo para la creación de urls amigables siguiendo la estructura de la guía, añadir etiquetas específicas en el html.

6. METODOLOGÍA DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL TRABAJO

El licitador detallará la metodología de trabajo a utilizar para el desarrollo de las diferentes tareas. VISIT VALÈNCIA desea llevar un control exhaustivo de cada cambio, desarrollo o mejora. Es por esto, que es muy importante realizar un historial de auditoría completo de todas las acciones realizadas.

El licitador deberá describir en la propuesta:

- Organización del trabajo, aplicando la metodología, que se realizará en la gestión de este proyecto. Qué proceso se realiza desde que se solicita un trabajo hasta que es publicado en la web. Detalle de las reuniones, tareas, plazos etc.
- Se detallarán las funciones y dedicación de los puestos profesionales
- Detallará todas las herramientas y mecanismos que utilizará para el desarrollo de las tareas.

VISIT VALÈNCIA convocará al menos una reunión semanal con el adjudicatario con el objetivo de revisar el cumplimiento de los trabajos requeridos.

El adjudicatario será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

7. PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO

Al inicio del contrato, VISIT VALÈNCIA entregará al adjudicatario la documentación necesaria para la puesta en marcha del proyecto como accesos al CMS, formación de la plataforma, lista de establecimientos/recursos a analizar o la documentación requerida por el adjudicatario.

El licitador **presentará una descripción detallada de la puesta en marcha del proyecto**. Deberá especificar detalladamente como se realizará la puesta en marcha, y se pueda hacer efectivo el comienzo del contrato.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PAGO

La duración del contrato será de dos (2) años, dividido en dos periodos: durante los primeros 12 meses se realizarán las fases 1 a 4 de las descritas en la cláusula 3.2; y, finalizados los trabajos anteriores, durante los siguientes 12 meses, se realizarán iniciarán los trabajos de mantenimiento descritos en la cláusula 3.3.

Durante los primeros 12 meses del contrato, la empresa deberá entregar y subir a la guía digital un mínimo de 25 fichas mensuales. Cada mes, la empresa adjudicataria deberá presentar un resumen de los trabajos realizados.

El pago se realizará mediante transferencia bancaria con arreglo a los siguientes hitos de trabajo:

- Un 20% del precio del contrato a la finalización de la entrega y subida a la web de las primeras 25 fichas de contenido;
- A partir de la primera entrega y hasta completar los 12 meses de la primera fase del contrato, se facturará el 60% del precio del contrato, prorrateado mensualmente, tras la entrega y subida a la web de un mínimo de 25 fichas mensuales.
- El restante 20% del precio del contrato se facturará prorrateado mensualmente durante el periodo de ejecución del servicio de mantenimiento descrito en la cláusula 3.3

9. ESPECIALIZACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa deberá estar especializada en **accesibilidad universal** y ser conocedora de la normativa europea, Estatal, Autonómica, Provincial y Sectorial que regula todo lo concerniente al ámbito de la Accesibilidad Universal.

10. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El licitador deberá presentar una propuesta técnica en la que se describan los apartados a que se refieren los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor y en la que se hará constar las especificaciones técnicas del servicio, que contendrá al menos los siguientes aspectos:

- Presentación de la empresa y clientes con los que ha trabajado.
- Descripción de los trabajos a realizar: Se hará descripción de las tareas que realizará la empresa y las diferentes fases de cada trabajo.
- Descripción de la metodología de trabajo de la empresa. Se hará una propuesta de organización del trabajo, aplicando la metodología, que se realizará en la gestión de este proyecto. Detalle de las reuniones, tareas, plazos etc. Se detallarán las funciones y dedicación de los puestos profesionales, las herramientas, entornos de pruebas y mecanismos que utiliza su desarrollo.
- Equipo de trabajo que se hará cargo del proyecto durante la duración del contrato, cargos y curriculum de cada persona que lo conforma, en el que se recojan los proyectos o trabajos similares realizados para acreditar su especialización en el ámbito del contrato. Se explicarán los recursos a destinar, concretando los profesionales a intervenir en el proyecto y explicado en detalle sus tareas.
- Descripción de la puesta en marcha del proyecto
- Propuesta de mejoras para el proyecto: El licitador podrá proponer mejoras que beneficien al proyecto y que no generen sobre coste al mismo. Por ejemplo, otras plataformas de difusión.