



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL PORTAL TURISTICO REGIONAL, PORTAL INSTITUCIONAL Y OTRAS WEBS DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA

1. OBJETO

Según las conclusiones del estudio Minerva Travel 'El viajero español en 2017', realizado por Google España, el ecosistema del turismo, está cambiando, pero la mayor transformación es la que está experimentando el consumidor, que cada vez está más conectado a través de múltiples dispositivos.

Los datos revelados por el estudio dejan claro que los viajeros españoles son cada vez más digitales en la configuración de su viaje. Ante este panorama uno de los grandes retos para la industria será la personalización: cómo usar la tecnología para ofrecerles información personal y única, basada en sus gustos y preferencias.

Gracias a este estudio sabemos que para disfrutar de una escapada de fin de semana, un viaje de aventuras o unas vacaciones con amigos el usuario sin duda lo ha consultado en internet.

De hecho, el 75% de las búsquedas de viajes se realizan en buscadores online como Google, el 70% de las reservas de hotel se hacen online y el 67% de los viajes realizados se inspiraron digitalmente, como se desvela en este estudio. Publicidad online, redes sociales, blogs, agencias online y las propias marcas de sector tienen su oportunidad en internet desde este momento de la inspiración. No hay que olvidar que los teléfonos móviles son nuestro gran aliado y que su implementación en España en los últimos años se ha duplicado por lo que juegan un papel importante en esta fase. Para el 49% de los viajeros, YouTube es el primer canal en inspiración. Casi uno de cada cuatro viajeros reconoce haber usado la plataforma al menos una vez durante esta primera fase y el porcentaje es mayor en la generación millennial y los tipos de viajes "menos clásicos".

Cada vez más, los visitantes de una web de destino, demandan que esta tenga un aspecto más experiencial y puedan en ella además adquirir cualquier producto o servicio que ofrezcan las empresas del sector. Por otro lado, un portal de destino tiene que responder al turista antes, durante y después de sus visitas, según las conclusiones que se aportan:

- Las experiencias tienen más peso. Cada vez es más difícil encontrar viajeros que centren sus vacaciones en un solo concepto: playa o montaña.
- Internet como fuente de inspiración. El 67% de los viajeros buscan inspiración en canales digitales donde encuentran impactos de valor.





- La etapa de información es aún más digital. El 42% realiza las búsquedas sobre un viaje ya decidido únicamente online, mientras que el 44% combina online y offline.
- Se planifica desde el transporte y el alojamiento.
- Compra por separado de componentes. Dos tercios de los componentes de un viaje se compran por separado (excursiones, alquiler de coche, etc.).
- Lo digital como estándar de compras de viajes. El 82% de los viajeros ha comprado al menos un componente online.
- La experiencia en el destino. Uno de los hábitos que más se realizan cuando se llega al extranjero es comprobar la tarifa de datos de móvil.

Desde el ITREM se trabaja en la mejora continua de la experiencia del turista a través de la web, como principal escaparate turístico, durante todas las fases de búsqueda del destino, durante y después del viaje.

En marzo de 2014, se presentó un nuevo portal turístico regional, www.murciaturistica.es, que venía a sustituir al que nació en 2003. Para su gestión y mejora, se desarrolló un gestor de contenidos que ha permitido en estos años la escalabilidad del mismo, así como la integración de otros Sites o Webs que se encuentran dispersas y que de alguna forma deberían estar integradas.

Durante el 2017 se desarrolló el gestor de contenido para el móvil, considerando de gran importancia tener una web específica para dispositivos móviles. A lo largo del año 2018 se ha trabajado en las posibilidades de mejorar la usabilidad y funcionalidades nuevas para el portal con el fin de optimizar la navegación, así como potenciar las versiones móviles de los portales y microsites que gestionamos desde el ITREM. Además, dada la vocación experiencial y visual del portal es de suma importancia que su posicionamiento sea óptimo para poder competir con otros destinos y portales que ofrezcan los mismos servicios.

En enero de 2019, se ha lanzado en producción un nuevo restyling del diseño del portal turístico regional, tanto estructural como visualmente. El objetivo con esta acción es mejorar tanto la usabilidad como la experiencia del usuario, dándole a su vez un aspecto más a la altura de la vanguardia, rediseñando e implementando nuevas funcionalidades.

De ahí que la nueva línea estratégica 2019-2020 para la web estará basada en el marketing de contenidos, que se centrará en crear, publicar y distribuir contenido relevante para la audiencia objetivo, con el fin de aumentar el tiempo de permanencia y bajar la tasa de rebote. Entre los principales objetivos finales de la web para este año se encuentran:



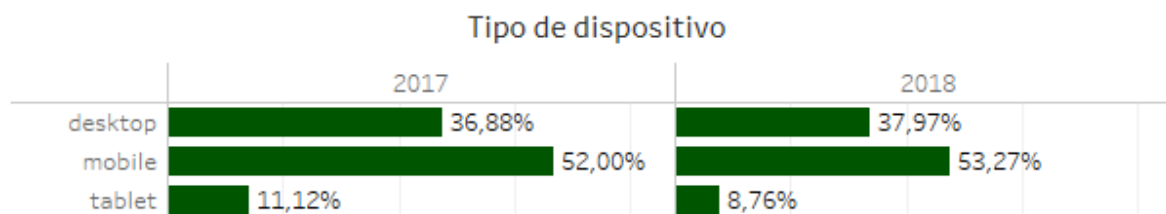


- Aumentar entre un 20-30% de visitas, lo que llegaríamos a alcanzar en el presente año casi 4 mill de visitas.
- Mejora de la tasa de rebote y aumentar tiempo de permanencia

Así mismo, se mantendrá el mantenimiento de los portales y micrositos dependientes del ITREM como www.momentosreservados.es, www.caminodelacruz.es, entre otros. Así como el desarrollo de nuevas aplicaciones que mejoren el servicio que se da desde el portal turístico regional.

También, el Instituto de Turismo cuenta con un portal profesional que salió a la luz en septiembre de 2014 desde el que se accede a toda la información pública relacionada con la actividad desarrollada por la entidad, dentro de los parámetros marcados por la transparencia de la CARM, www.itrem.es. Esta nueva ventana de transparencia y datos abiertos sirve tanto para tener una relación con el empresariado regional como para ofrecer a la ciudadanía en general información cumplida de la gestión del ITREM.

Por último, el Instituto de Turismo liderará durante el año 2019 el desarrollo de los aterrizajes online de las campañas nacionales e internacionales que se lleven a cabo, por lo que se verá la necesidad de crear micrositos en idiomas, totalmente optimizadas, tanto desde la versión escritorio como desde el móvil, teniendo en cuenta que desde éste último dispositivo se registran más del 50% de las visitas que recibe la web el portal turístico regional.



Todo ello, sumado al avance imparable de nuevas funcionalidades, el cambio constante en las herramientas de posicionamiento SEO y SEM o la adaptación continua de información por poner sólo algunos ejemplos, hacen necesario no sólo el mantenimiento de la información actual sino también el desarrollo de nuevas funcionalidades que respondan a las necesidades arriba indicadas.

Los trabajos propios de este servicio deben tener una doble vertiente, por una parte el desarrollo informático y por otro de análisis y documentación, y en el que ambos deberán estar perfectamente coordinados e integrados, sobre todo de cara al posicionamiento y visibilidad de los portales en los buscadores, lo que se ha estimado un mínimo de 4.950 horas de trabajo durante dieciocho meses.

En consecuencia, para el ITREM, se hace necesario el desarrollo de este tipo de acciones que llevan a su vez emparejados trabajos de WebMaster y documentación,





que unidos a diversas herramientas, respondan a las necesidades arriba indicadas y se amolden a las necesidades demandadas en base a los objetivos que tiene que cumplir el ITREM.

Para el desarrollo de estas funcionalidades, se tiene que cuidar especialmente dos aspectos: el documental (debe seguir los criterios de análisis discursivo del portal, posicionamiento SEO,...) y el desarrollo, ambos necesariamente relacionados y coordinados.

El ámbito de los trabajos a desarrollar a través de la contratación de este servicio es el siguiente:

SERVICIO DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO.

Comprenderá los siguientes servicios:

- Mantenimiento y ampliación del Portal Turístico Regional y del resto de webs dependientes del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, itrem.es, caminodelacruz.com, momentosreservados.es, etc.
- Creación de nuevos tipos de objetos en el Portal Turístico Regional incluyendo sus mantenimientos, prestando especial atención en su versión para dispositivos móviles.
- Creación de efectos visualmente atractivos y no intrusivos en los tipos de objetos del Portal Turístico Regional que sean susceptibles de implementarse.
- Creación de microsities en idiomas con contenido dinámico del Portal Turístico Regional.
- Creación de nuevos mantenimientos para las nuevas microsities en idiomas.
- Creación de nuevas páginas mediante el uso del lenguaje pl/sql (webdb) y bases de datos de Oracle así como su maquetación con HTML5 y CSS3, teniendo en cuenta el diseño adaptativo para su correcta visualización en distintos dispositivos.
- Creación y mantenimiento de las aplicaciones necesarias para el mantenimiento de los portales ya existentes en entorno Forms6 de Oracle.
- Creación y seguimiento estadístico de campañas informativas mediante el uso de notificaciones web push.
- Maquetación en html5 y css3 de materiales gráficos que fueran necesarios en ocasiones puntuales, newsletters, especiales, etc.





- Creación de una nueva marca blanca de reservas y actividades en consonancia con el nuevo diseño del Portal Turístico Regional.
- Testeo y revisión de todas las webs existentes con el fin de optimizar su funcionamiento y detección de errores en su programación.
- Optimización de las imágenes y documentos de todas las webs del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.
- Mantenimiento de herramientas externas realizadas en php de usos diversos, captchas, sindicación de contenidos, reservas, etc.
- Mantenimiento de herramientas realizadas en Java.
- Implementación de plugins realizados en javascript y JQuery en los distintos portales para mejorar su funcionalidad y aspecto visual.
- Mantenimiento de aplicaciones existentes así como creación de nuevas aplicaciones para dispositivos móviles en las plataformas Android SDK, IOS SDK (Objective-C) e Ionic Framework.
- Gestión y mantenimiento de aplicaciones en las App stores.
- Generación de informes estadísticos de descargas y uso de las aplicaciones móviles.
- Implementación del uso de webservices en soap y json para el intercambio de información entre distintas plataformas y webs, tanto externas como internas, marcas blancas reservas, sindicación de contenidos, etc.
- Implementación de las recomendaciones necesarias para el correcto posicionamiento en buscadores mediante SEO a la hora de programar y mantener los portales.
- Implementación de las recomendaciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y usabilidad.
- Generación de informes estadísticos en Analytics para el estudio del comportamiento de los usuarios, campañas, etc.
- Uso de webmaster tools para la creación de sitemaps, estudio y corrección de errores de enlaces, etc...





- Generación de informes semanales del rendimiento de cada una de las secciones del portal, velocidad, tamaño, errores enlaces, imágenes, documentos, etc.
- Corrección de errores detectados en el punto anterior incluyendo las optimizaciones necesarias en materia de velocidad y tamaño de las páginas y archivos.

SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y ANÁLISIS.

El servicio de documentación se centrará básicamente en:

- Análisis crítico de los contenidos y aplicaciones informáticas y propuestas de mejora de los mismos.
- Nuevo tratamiento y formato de textos, siguiendo la estrategia de marketing de contenido marcada por el ITREM.
- Análisis de redes de datos, así como sindicación de contenidos con otros portales y webs relacionadas con la Región de Murcia.
- Análisis de estadísticas y propuesta de mejora de contenidos en relación a los datos obtenidos de las mismas, de todas aquellas páginas del portal más visitadas.
- Análisis del posicionamiento SEO del portal y propuestas de recomendaciones encaminadas a la mejora del mismo.
- Adecuación del contenido de las páginas de productos a las campañas de promoción y comunicación online gestionadas desde el ITREM.
- Supervisión del funcionamiento desde el punto de vista documental de la sindicación de contenidos entre los distintos servidores de spain.info, otros portales turísticos regionales, páginas webs municipales así como aquellos con los que se fueran estableciendo alianzas en un futuro.
- Uso de las distintas aplicaciones informáticas (bases de datos y gestores de contenidos) que alimentan el portal.
- Búsqueda de fuentes alternativas para la obtención de información relativa al sector turístico de la región y eventos.





- Tratamiento y carga de datos en las aplicaciones y herramientas informáticas de gestión del portal en base a las fuentes internas y externas preestablecidas.
- Mantenimiento, recopilación de programaciones y búsqueda anticipada de eventos para el mantenimiento de la agenda que podrá conllevar la adquisición de prensa o revistas que incluyan dichos datos.
- Preparación y maquetación de especiales de acuerdo a la estrategia de contenidos marcada desde el ITREM.
- Recepción y resolución de incidencias relacionadas con la actualización del portal.
- Redacción y revisión de textos del portal y de todas las fichas del mismo, ya sean empresas, recursos, eventos... para su permanente actualización y mantenimiento.
- Búsqueda y optimización de imágenes y pictogramas y adaptación a los apartados pertinentes.
- Control y mantenimiento de las traducciones del portal.
- Recopilación y adaptación de imágenes para los distintos apartados del portal mediante el uso de programas como Illustrator o Photoshop.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS AL PERSONAL ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El personal del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del servicio, deberá tener una experiencia mínima de diez años en la realización de proyectos similares en los que se pretende contratar, estando en activo en esta actividad durante los últimos 4 años.

La acreditación de esta experiencia que se aportará en el Archivo electrónico A, se llevará a cabo mediante la presentación del currículum vitae en el modelo normalizado de la Unión Europea firmado por cada uno de los miembros del equipo de trabajo, acompañado de los certificados de las empresas donde se hayan prestado los servicios, así como un justificante de vida laboral.

Reuniones presenciales en las oficinas del ITREM.

Se requieren dos reuniones a la semana presenciales de seguimiento de proyectos en las instalaciones del ITREM. Los trabajos objeto del presente contrato serán realizados desde las oficinas del adjudicatario: las reuniones de inicio/lanzamientos de cada uno





Región de Murcia
Consejería Turismo y Cultura
Instituto de Turismo de la Región de Murcia

de los proyectos, toma de requisitos y seguimiento serán realizadas en las oficinas del ITREM (siendo condición que sean presenciales). En ningún caso, será objeto de facturación los desplazamientos que sean necesarios realizar por parte del adjudicatario a las dependencias del ITREM

El horario del servicio contratado se efectuará entre las 9 h y las 19h de lunes a viernes, pudiendo responder a incidencias puntuales en fines de semana.

Fdo.- Kristian Kamplade

Director de la Oficina de Promoción

25/03/2019 10:57:30

KAMPLADE, KRISTIAN

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-6cc747c5-4ee4-f458-da1e-00505696280

