

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO E INTEGRACIÓN DE NUEVOS MÓDULOS DE LAS APLICACIONES WEB NEOCOM/INFORED.

A/SER-022671/2024 SERV SOP, MANT E INTEG APLIC INFORED NEOCOM

A la Dirección General de Turismo y Hostelería le corresponden, entre otras, las funciones de coordinación, fomento, planificación del sector y de la actividad turística, la elaboración de estrategias y planes que faciliten la creación y promoción de productos de alto valor añadido para el turismo y la promoción del sector turístico madrileño, en el ámbito nacional e internacional.

El turismo es un sector vital en la economía madrileña, y por ello se considera necesario para dicha labor de promoción dar una mayor visibilidad a la imagen turística de la Comunidad de Madrid.

Por este motivo, la Dirección General de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid, dentro de sus competencias en materia de promoción, impulsó la Red de Información Turística, en la que, además de las oficinas de turismo propias de la Comunidad de Madrid, están adheridas oficinas de información turística de municipios de esta Comunidad. En la actualidad forman parte de la Red 60 municipios. La función de esta Red es la puesta en común de, entre otros aspectos, información, datos, estándares de calidad y formación, entre todos los municipios adheridos con el fin de mejorar los servicios asociados al sector turístico que reciben los turistas de dichas oficinas, así como impulsar un nuevo modelo de información turística en el que el uso del lenguaje promocional, la apuesta por la sostenibilidad y la accesibilidad, la creación de nuevas herramientas digitales y nuevos canales de atención a los visitantes de la región sea uno de los pilares en que se apoye la estrategia turística.

Como soporte de esta Red y hacer posible sus funciones de intercambio de información, datos, formación, etc. descritas más arriba, se desarrolló la aplicación Infored, actualmente implementada y mejorada con el nombre de Neocom.

La herramienta Infored, ahora Neocom, está siendo utilizada a diario por los 60 municipios adheridos además de las oficinas de la Comunidad de Madrid. Un total de 65 oficinas dispersas por todo el territorio de la Comunidad con más de 300 informadores registrados.

La Infored/Neocom es una herramienta de acceso privado mediante usuario y contraseña. No es en ningún caso pública. Cada municipio accede con su/s propio/s usuario/s y contraseña/s, que son informadores y responsables de los servicios asociados al turismo.

Infored/Neocom incluye:

- Un módulo de Noticias y Agenda de eventos que se celebran en cada municipio y que se actualizan constantemente, varias veces al día;
- Una base de datos de Productos Turísticos
- Una base de datos de los 179 Destinos/municipios que forman parte de la Comunidad de Madrid con guías y fotografías;
- Una base de datos de Recursos Turísticos de:
 - Cultura (museos, monumentos, ...),

- Ocio,
 - Naturaleza y Deportes,
 - Alojamientos,
 - Compras
 - Gastronomía,
- Un módulo de Encuestas, mediante un cuestionario sobre el tipo de visitantes que reciben las oficinas;
- Un módulo de Estadísticas, donde se gestionan y visualizan los datos de las encuestas registradas en tiempo real;
- Un módulo de Tablón de Anuncios;
- Y el módulo Neocom Admin, que es utilizado por todos los municipios y la propia Dirección General de Turismo y Hostelería para actualizar toda la información (altas, bajas, modificaciones) y realizar la gestión de Usuarios y de las Estadísticas.
- Mantenimiento de la antigua Infored a modo de consulta estadística o datos antiguos.

Además, gran parte de la información, fundamentalmente la Agenda de Eventos, los Productos y Destinos y los recursos de Cultura, Ocio y Naturaleza y Deportes, está conectada mediante Servicio Web/API (intercambiando datos en JSON) con el Portal de Turismo de la Comunidad de Madrid www.turismomadrid.es y su APP Visit Madrid. Estos contenidos que aparecen en www.turismomadrid.es y la APP provienen directamente y en tiempo real de la herramienta Neocom.

Neocom /Infored requiere de un servicio de soporte técnico y funcional, así como el mantenimiento de la plataforma.

El framework sobre el que funcionan las aplicaciones está desarrollado utilizando tecnologías como Microsoft Asp.NET MVC y bases de datos Microsoft SQL Server como motor de almacenamiento de datos.

Este framework provee un motor que ofrece distintas funciones, encapsuladas en módulos y altamente configurables para adaptarlos a las necesidades de cada cliente.

Los módulos que utilizamos en Neocom:

- Módulo gestión y consulta de datos de recursos, productos y destinos, que contiene un motor de búsquedas y CRUD de entidades adaptadas a los contenidos de Neocom. Visualización de fichas y generación de contenidos en formato PDF.
- Módulos de administración y consulta de noticias, que utiliza el motor de búsquedas y motor CRUD de entidades para las noticias y eventos que se generan en Neocom.
- Módulo de encuestas, que utiliza el motor de cuestionarios/tests del framework adaptado a las necesidades estadísticas de Neocom.
- Módulo de estadísticas, que utiliza el módulo de generación de informes del framework, a través de los datos generados en las encuestas de Neocom.
- Módulos de administración y consulta de usuarios, motor de búsquedas y CRUD de usuarios adaptado a Neocom.
- Mantenimiento de la antigua Infored a modo de consulta estadística o datos antiguos.

Tecnología utilizada:

- La programación de la aplicación está desarrollada utilizando ASP.NET + AJAX + Framework 4.7 + Microsoft SQL Server 2019 como Backend.
- La lógica del proyecto está desarrollada como Webservice, lo que permite adecuarlo a futuros desarrollos, la interacción con otras plataformas (móviles, PDA, etc.), o incluso exponer la lógica para integrarlo con aplicaciones ya existentes.



Mantenimiento mensual:

1. Licencia de uso del framework de Arise Networks con sus distintos módulos.
2. Hosting de la aplicación en Amazon AWS Lightsail cuyas características básicas son:
 - 2.1. Servidor Virtual Windows Server 2019 4 cores CPU, 16Gb Ram, 320Gb SSD, 6 TB Transferencia mensual.
 - 2.2. Bucket S3 100GB de transferencia
 - 2.3. Almacenamiento de snapshots diario (retención 30 días)
 - 2.4. Dominio madaboutinfo.es
3. Gestión de copias de seguridad que incluye:
 - 3.1. Copia diaria de las bases de datos implicadas en la aplicación (encuestas y datos)
 - 3.2. Copia diaria de los datos propios de la aplicación.
 - 3.3. Almacenamiento de las copias en dos proveedores diferentes.
 - 3.4. Retención de copias de hasta 15 días, 1 trimestral, 1 semestral y 1 anual.
 - 3.5. Una prueba de recuperación semanal.
4. Mantenimiento de bases de datos.
 - 4.1. Regeneración de índices semanal
 - 4.2. Limpieza y compactación semanal.
5. Gestión de incidencias y soporte.
 - 5.1. Arreglos de posibles fallos ocasionados por el uso.
 - 5.2. Limpieza de archivos caché.
 - 5.3. Pequeñas mejoras o modificaciones.

Por otro lado, para adaptarse a las necesidades de los miembros de la Red de Información Turística, así como a las necesidades de la Dirección General de Turismo y Hostelería para evaluar si se cumplen los objetivos para los que fue creada la Red y también facilitar y mejorar el trabajo de las oficinas de información turística propias, es necesario desarrollar nuevos módulos o utilidades como son:

- Módulo GIS para geolocalizar y mapear los Eventos y Recursos turísticos
- Módulo de traducción automática de los eventos al inglés para enlace con turismomadrid.es y su APP
- Implementar el histórico de Eventos/Noticias en el actual Módulo de administración y consulta de noticias con su área de gestión de la base de datos
- Módulo de chat y comunicaciones internas

Por todo ello, se requiere la prestación de un servicio que de soporte y mantenimiento de las aplicaciones web NEOCOM/INFORED, así como su actualización y la integración de nuevos módulos para la Red de Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid dependientes de la Dirección General de Turismo y Hostelería, dentro de la estrategia de promoción y desarrollo del turismo de esta Dirección General.

LA DIRECTORA GENERAL DE TURISMO Y HOSTELERÍA

Firmado digitalmente por: MARTÍNEZ CERRO LAURA
Fecha: 2024.06.05 13:42

Laura Martínez Cerro