

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO E INTEGRACIÓN DE NUEVOS MÓDULOS DE LAS APLICACIONES WEB NEOCOM/INFORED.

Nº EXP: A/SER-022671/2024 SERV SOP, MANT E INTEG APLIC INFORED NEOCOM

PRIMERA.- INTRODUCCIÓN Y OBJETO

Es objeto del presente pliego regular las condiciones técnicas que han de regir la contratación del Servicio de soporte, mantenimiento e integración de nuevos módulos de las aplicaciones web Neocom/Infored.

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 principal de esta Red y con el fin de hacer posible sus funciones de intercambio de información, datos, formación, etc. antes descritas, se decidió contratar la plataforma de gestión empresarial de Arise Networks S.L. y adaptarla a las necesidades de la Dirección General de Turismo mediante la integración de varios módulos predesarrollados, lo que supuso disponer de la aplicación completa y fácil de usar, en formato outsourcing o pay per use (licencias por uso). A dicha aplicación se la llamó inicialmente Infored que, en su versión actual, implementada tecnológicamente y mejorada, se ha pasado a llamar Neocom.

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

Neocom/Infored 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 los informadores y responsables de los servicios asociados al turismo.

Neocom/Infored 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;
- El módulo de administración Neocom Admin, que es utilizado por todos los municipios y la propia Dirección General de Turismo y Hostelería para actualizar y gestionar toda la información (altas, bajas, modificaciones) y realizar además la gestión de Usuarios y de las Estadísticas.
- Y el 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 (en un futuro inmediato llamado visitmadrid.es) y su APP para dispositivos móviles Visit Madrid. Estos contenidos de eventos provienen directamente y en tiempo real de la herramienta Neocom. Y esto supone también el mantenimiento de dichos Servicios Web/APIs.

SEGUNDA.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE SE DESEAN CONTRATAR

Estas aplicaciones requieren de un mantenimiento que consiste en:

- 1) Licencia de uso del framework de Arise Networks S.L. (que utiliza como base de desarrollo Microsoft ASP.NET MVC y bases de datos Microsoft SQL Server como motor de almacenamiento).
- 2) Hosting de la aplicación en Amazon AWS Lightsail cuyas características son:
 - a. Servidor Virtual Windows Server 2019 4 cores CPU, 16Gb Ram, 320Gb SSD, 6 TB Transferencia mensual.
 - b. Bucket S3 100GB de transferencia
 - c. Almacenamiento de snapshots diario (retención 30 días)
 - d. Dominio madaboutinfo.es
- 3) Gestión de copias de seguridad que incluye:
 - a. Copia diaria de las bases de datos implicadas en la aplicación (encuestas y datos)
 - b. Copia diaria de los datos propios de la aplicación.

- c. Almacenamiento de las copias en dos proveedores diferentes.
 - d. Retención de copias de hasta 15 días, 1 trimestral, 1 semestral y 1 anual.
 - e. Una prueba de recuperación semanal.
- 4) Mantenimiento de bases de datos:
- a. Regeneración de índices semanal
 - b. Limpieza y compactación semanal.
- 5) Gestión de incidencias y soporte.
- a. Arreglos de posibles fallos ocasionados por el uso.
 - b. Limpieza de archivos caché.
 - c. Pequeñas mejoras o modificaciones.

Además, es necesaria la incorporación y adaptación de los nuevos módulos o funcionalidades siguientes:

- Incorporación del Geoposicionamiento de los Eventos, dando así acceso visual por mapa completo a la zona en el que se desarrolle cada evento, e incorporando información contextual de todo el entorno.
- Incorporación e integración de un sistema de traducción automática de los eventos publicados al inglés, para enlazarlo con el portal web turismomadrid.es/visitmadrid.es y su APP mediante Web Service.
- Ampliación de Informes estadísticos mediante la incorporación de nuevas funciones para extraer datos específicos a la D. G. de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid, de los históricos de las estadísticas.
- Incorporación de un Sistema de Comunicación Interna (Chat), para que los usuarios puedan comunicarse entre sí.

TERCERA.- SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Como parte del control permanente, la D. G. de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid como administradora de las herramientas Neocom/Infored, puede en todo momento hacer el seguimiento, controlando y modificando los contenidos editados, de manera que, ante cualquier inconveniencia, la capacidad de reacción sea inmediata.

Además, se realizarán reuniones periódicas entre el responsable de Arise Networks y el responsable que se estime pertinente por parte de la D. G. de Turismo y Hostelería, para el adecuado seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos marcados. Como mínimo una al trimestre.

CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del presente contrato será de 24 meses desde su formalización, siendo prorrogable por 24 meses más de conformidad con la normativa vigente.



Comunidad
de Madrid

QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS

Arise Networks adquiere el compromiso de custodia fiel y cuidado de la documentación que se le entrega y la información a que tuviese acceso por razón del mismo, no pudiendo aplicar o utilizar los datos obtenidos con fin distinto al que figura en los documentos contractuales, ni cederlo siquiera para su conservación a otras personas.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, así como del material que se genere de la ejecución del mismo, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. Queda prohibido expresamente que el adjudicatario y el personal encargado de la realización de los trabajos, reproduzcan por cualquier medio la documentación o informes que tengan que realizar como consecuencia de la prestación del servicio contratado, así como la cesión onerosa o gratuita, total o parcial a cualquier persona física o jurídica de la información y documentación obtenida durante la ejecución de los trabajos, bajo la responsabilidad a que hubiere lugar, exigible a través de las acciones adecuadas.

La Subdirectora General de Promoción Turística

Firmado digitalmente por: TOLEDO MARTINEZ DE GALINSOGA CAROLINA
Fecha: 2024.06.05 13:36

Carolina Toledo Martínez de Galinsoga