

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIO DE CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL ORIENTADA A PROMOCIONAR EL TURISMO EN LA CIUDAD DE SALAMANCA”

1. INTRODUCCION

Salamanca es uno de los destinos turísticos españoles de interior por excelencia.

La ciudad cuenta con numerosos títulos y reconocimientos, como son el de Ciudad Patrimonio de la Humanidad o Capital Europea de la Cultura. Entre su importante patrimonio histórico-arquitectónico destacan la Plaza Mayor, la Catedral Nueva y Vieja, la Casa de las Conchas, el Convento de San Esteban y la Universidad. Son además citas destacadas el Festival Internacional de las Artes de Castilla y León, el Festival de Luz y Vanguardias, así como su Semana Santa de Interés Turístico Internacional. Actualmente es considerada el gran referente mundial de la enseñanza del castellano.

La ciudad cuenta con una destacada oferta turística en la que se pueden encontrar monumentos de diferentes estilos arquitectónicos. El turista que visita la ciudad puede realizar multitud de rutas por los numerosos espacios patrimoniales y museos, así como acceder a variadas propuestas turísticas y culturales, haciendo uso de los materiales y servicios como las audioguías.

Debido a los cambios que actualmente se están viviendo a nivel tecnológico, los destinos turísticos deben implementar herramientas que las hagan más competitivas y sostenibles. En el sector turístico se evidencian cambios cada vez mayores, debido al comportamiento y preferencias de los viajeros, ya que hoy se encuentran más informados y demandan recursos tecnológicos con los que mejorar su experiencia turística en la ciudad. Salamanca, consciente de la importancia de estas nuevas tecnologías, trabaja también por situarse en estos entornos virtuales a través de una apuesta por la innovación y las nuevas tecnologías que le proporcionen una posición privilegiada en el mercado turístico actual.

Los dispositivos móviles y su integración con el mundo Web está generando un fuerte cambio en la industria turística, que se aprecia en el surgimiento de destacadas aplicaciones móviles, nuevos productos y servicios que se ofrecen por estos canales, y en renovadas formas de obtener información sobre destinos y viajes por parte del público. Las aplicaciones móviles son una importante herramienta que mejora la promoción del destino y la experiencia del turista. Salamanca en su objetivo de mejorar su posicionamiento competitivo y mejorar la calidad de los servicios que ofrece al visitante, considera necesario incrementar los canales de acceso a la información del destino y ofrecer herramientas que permitan un manejo más cómodo de estos contenidos, objetivos a los que responde esta convocatoria para la contratación del desarrollo de una aplicación móvil.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del contrato el diseño, desarrollo e implantación de una aplicación móvil orientada a la publicación de contenidos para promocionar el turismo en la ciudad de Salamanca. La aplicación debe recoger toda la oferta turística de la ciudad con referencia a monumentos, museos, rutas turísticas y gastronómicas, hoteles, información de interés y utilidad, citas culturales, con el fin de facilitar la visita del turista a la ciudad.

Dicha aplicación deberá presentar un conjunto de funcionalidades encaminadas a favorecer la experiencia del usuario antes, durante y después de la visita a Salamanca.

La aplicación móvil deberá incluir una plataforma para la gestión de contenidos.

3. REQUISITOS TÉCNICOS

La aplicación deberá ser diseñada y desarrollada conforme a los requisitos establecidos en el presente apartado:

- Uso de software libre
- No deberá incluir ningún producto o entregable con licencia de pago.
- Uso de lenguaje de desarrollo estándar de fácil mantenimiento.

3.1.1. Requisitos funcionales

La aplicación móvil debe ofrecer acceso a las siguientes funcionalidades:

- Seleccionar el idioma disponible de su preferencia en la aplicación móvil.
- Acceder a los distintos menús, submenús o distintas visitas disponibles.
- Realizar una búsqueda.
- Mostrar los resultados de una búsqueda.
- Acceder a la ubicación de un determinado punto de interés y/o contenido que tenga habilitada dicha funcionalidad, para ello se mostrará la ubicación en un mapa de la ciudad de Salamanca.
- Cómo llegar desde la ubicación actual a hasta la ubicación geográfica asociada a un punto de interés y/o contenido.
- Visualizar la valoración de un punto de interés y/o contenido que tenga habilitada dicha funcionalidad.
- Compartir desde la aplicación aquellos contenidos que tengan habilitada la funcionalidad de compartir en redes sociales.
- Utilizar la audioguía.
- Acceder a los contenidos disponibles en la aplicación (textos, audios, imágenes, rutas, presentaciones, videos, mapas, etc.).
- Acceder a la vista de descargas de contenidos para usar la aplicación móvil en un dispositivo sin conexión de datos (la descarga requerirá de autenticación del usuario)

3.1.2. Requisitos técnicos

Para el desarrollo de las funcionalidades descritas en el apartado anterior deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- (1) Sistemas operativos:

La aplicación que desarrolle el adjudicatario deberá ser compatible con las dos plataformas más utilizadas para dispositivos móviles, iOS y Android.

(2) Diseño de la aplicación:

La aplicación deberá contar con, al menos, las siguientes características:

- La aplicación móvil ofertada deberá basar su desarrollo en estándares abiertos y de fácil mantenimiento que permitan la creación, distribución y gestión de contenidos que deberán ser accesibles y visualizados desde dispositivos móviles que interpreten, al menos, las últimas versiones de los 2 sistemas operativos móviles más utilizados.
- La aplicación móvil deberá seguir las especificaciones proporcionados por W3C – Mobile Web Best Practices relativas a usabilidad. Para lograr conformidad con el Nivel AA, la aplicación debe satisfacer todos los Criterios de Conformidad de los Niveles A y AA, o proporciona una versión alternativa conforme al Nivel AA.
- La aplicación no podrá incluir ningún producto, componente o entregable con licencia de pago.

(3) Navegación

- El diseño de navegación será en base a carruseles u otros sistemas alternativos que propicien una navegación amigable e intuitiva.
- La maquetación de la aplicación deberá seguir criterios de elasticidad para permitir una adecuada adaptación al tamaño de la ventana del dispositivo móvil, tanto en Smartphone como en Tablet, permitiendo además una adecuada adaptación de contenido ante la rotación del dispositivo móvil.

(4) Multidioma

- La aplicación móvil será diseñada y desarrollada para soportar varios idiomas, como mínimo se presentará en español, inglés y francés.

(5) Audioguía

- Estará disponible en un dispositivo móvil sin conexión de datos, previa descarga de contenidos asociados.

(6) Puntos de interés y/o contenidos

- La aplicación deberá contar con un servicio de mapas basado en software sin licencia de pago.

(7) Dispositivo móvil

La aplicación deberá ser capaz de utilizar las funcionalidades del dispositivo móvil en el que se instale que sean necesarias con el objetivo de disponer en ella de lo siguiente:

Audioguía.

Geolocalización.

Información del dispositivo para estadísticas de uso.

(8) Redes sociales:

La aplicación móvil deberá tener disponibilidad de compartir los contenidos que tengan habilitada la opción de compartir en redes sociales.

(9) Valoración de los puntos de interés:

Se mostrará un resumen en el que se indique el número total de usuarios que han realizado una valoración asociada y el porcentaje de usuarios que han valorado el punto de interés.

A modo de ejemplo, la valoración podría tener la siguiente estructura:

Excelente

Muy bueno

Normal

Deficiente

Pésimo

(10) Uso de la aplicación móvil en un dispositivo sin conexión de datos.

- La descarga de contenidos se podrá realizar posteriormente a la descarga de la aplicación en el dispositivo móvil y previa autenticación en la aplicación móvil en un dispositivo con conexión de datos.

- El usuario deberá descargar contenidos (textos, audios, imágenes, presentaciones, videos, etc.) para usar posteriormente la aplicación en un dispositivo sin conexión de datos.
- Para utilizar la aplicación en un dispositivo sin conexión de datos se permitirá al usuario seleccionar los contenidos disponibles de manera individual o seleccionar todos los contenidos a la vez.
- En la descarga de contenidos se deberá mostrar al menos el tamaño de los contenidos, así como información que facilite al usuario la opción de elegir qué contenidos descargar.
- Al realizar la descarga de contenidos se dará la opción al usuario de la aplicación de elegir si desea descargar los contenidos en la memoria interna o en la memoria externa del dispositivo móvil.
- En el caso de que el usuario no haya descargado los contenidos disponibles para uso de la aplicación e intente acceder a dichos contenidos sin conexión de datos, se mostrará un mensaje indicando que es necesario descargar previamente los contenidos o habilitar la conexión de datos del dispositivo móvil.
- Para las funcionalidades o contenidos de la aplicación que no se encuentren disponibles en modo sin conexión de datos se mostrará un mensaje al usuario indicando que es necesario tener la conexión de datos habilitada para acceder a dicha funcionalidad o contenidos.

3.1.3. Carga inicial de contenidos.

La empresa adjudicataria se encargará de la carga de los contenidos que, anteriormente deberá elaborar con la información o lugares de referencia que le proporcione Turismo de Salamanca. Turismo de Salamanca le facilitará toda la información en bruto necesaria para la elaboración de los contenidos, posteriormente el adjudicatario adaptará al entorno de la aplicación.

3.1.4. Puesta en producción y explotación

El adjudicatario deberá proporcionar un periodo de garantía de 2 años desde la puesta en funcionamiento y un servicio de soporte a la explotación de la aplicación durante un periodo de 1 año, a contar desde la recepción por parte de Turismo de Salamanca.

El servicio de soporte deberá incluir un servicio de mantenimiento correctivo y un mantenimiento adaptativo que constará de una bolsa de un mínimo de 200 horas, durante el periodo de garantía.

Durante este periodo, el adjudicatario deberá proporcionar la infraestructura necesaria para la explotación de la aplicación ofertada con el objetivo de que se garantice un adecuado funcionamiento de la misma, contemplando, al menos, lo siguiente:

- Toda la infraestructura necesaria para el funcionamiento del servicio (red de comunicaciones, espacio necesario para el almacenamiento, servidores, etc.), que deberá asegurar su correcto funcionamiento durante toda la duración del contrato, incluyendo los servicios de gestión, mantenimiento y backup.
- Instalación y configuración de cualquier software adicional requerido por la aplicación desarrollada por el adjudicatario.
- Entornos de producción y pruebas para realizar las validaciones de la aplicación.
- Los accesos necesarios a los entornos para que usuarios con perfil administrador de la aplicación, puedan realizar los cambios en los contenidos en cuanto estime conveniente y pueda validar dichos cambios.
- El adjudicatario debe prestar un servicio de soporte ante una incidencia en la aplicación según lo descrito en el apartado de servicio de garantía.
- Preparación y el soporte para su publicación en las “stores” de os distintos sistemas operativos.
- La aplicación debe ser fácilmente migrable.
- El tiempo de desarrollo y carga de contenidos no será superior a 6 meses a partir de la formalización del contrato.

3.1.5. Calidad de los desarrollos y productos entregados

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la calidad de los productos desarrollados y su correcta entrega para la puesta en el entorno de producción de la aplicación desarrollada.

Para asegurar la calidad de los productos desarrollados, Turismo de Salamanca se reserva el derecho a realizar un proceso de certificación de los productos entregados. En el caso en que dicho proceso se detectasen incidencias, el adjudicatario deberá asumir la resolución de las mismas.

3.1.6. Formación

El adjudicatario deberá realizar, al menos, una sesión de formación de uso y funcionamiento de la aplicación para el perfil del usuario administrador que tendrá una duración mínima de 12 horas.

La sesión de formación se realizará en las instalaciones de Turismo de Salamanca.

Esta formación deberá garantizar:

- Que los usuarios administradores puedan realizar todas las tareas de administración, gestión y explotación de la aplicación.
- Que se impartan los conocimientos necesarios para utilizar el back-end de la aplicación de manera autónoma.

Para dar por realizada la formación, el adjudicatario deberá entregar a Turismo de Salamanca un acta en la que se especifique los contenidos impartidos y el material que se ha entregado.

4. Contenido

La aplicación debe recoger toda la oferta turística, recursos y servicios turísticos de la ciudad (monumentos, museos, rutas turísticas y gastronómicas, hoteles, visitas guiadas...), así

como información de interés y utilidad para hacer lo más accesible, cómoda y atractiva la visita del turista a la ciudad.

