

**CONSULTORÍA PARA LA DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN
DE LA TERCERA FASE DEL SISTEMA DE INTELIGENCIA
TURÍSTICA (SIT), ASÍ COMO EL SOPORTE TÉCNICO PARA
SU EVOLUCIÓN Y MANTENIMIENTO**



**Pliego de prescripciones técnicas y condiciones
particulares del contrato**

CONT24.SERV.3

Índice

1. Introducción	3
1.1 Información previa y antecedentes	3
1.2 Objeto del contrato	4
2. Alcance del proyecto	4
2.1 Mantenimiento de la infraestructura actual.....	4
2.2 Consultoría de negocio turístico	4
2.3 Diagnóstico y propuesta de mejora de la infraestructura actual.....	5
2.4 Diseño y desarrollo de la Fase III del SIT	5
2.4.1 Integración de nuevos orígenes de datos	5
2.4.2 Construcción de nuevos cuadros de mando	6
2.4.3 Creación de informes Excel conectados a los diferentes repositorios de datos.....	6
2.5 Comunicación sobre la coyuntura turística de València	7
2.5.1 Plan de comunicación	7
2.5.2 Generación de informes.....	7
3. Soporte y resolución de incidencias.....	8
4. Formación.....	8
5. Equipo de trabajo	10
6. Metodología de planificación y seguimiento del trabajo.....	13
6.1 Metodología de planificación.....	13
6.2 Herramientas colaborativas	14
7. Modelo de relación con Visit València	14
7.1 Comité de Seguimiento	14
8. Formato de presentación de la propuesta técnica	14
9. Penalizaciones y cláusulas de obligado cumplimiento.....	16

1. Introducción

La Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana (en adelante, “Visit València”) tiene entre sus objetivos la promoción de la ciudad de València y de su imagen turística a nivel nacional e internacional.

Visit València está inmersa en un proceso de digitalización que ambiciona, entre otros objetivos, el de consolidar a València como un destino turístico inteligente. Para ello necesita dotarse de una infraestructura tecnológica de información y gestión más útil, moderna y ambiciosa.

1.1 Información previa y antecedentes

Siguiendo la estrategia de transformación digital de la Fundación se ha diseñado y construido una plataforma de procesamiento, almacenamiento, análisis y visualización de datos que sirve de apoyo en la toma de decisiones, tanto a nivel interno en Visit València, como para aquellos usuarios que accedan a través de la web de <https://fundacion.visitvalencia.com/sit>.

Actualmente, el sistema dispone de diferentes fuentes de información: relativa a la demanda y oferta de hoteles y apartamentos reglados (Generalitat Valenciana, INE), llegadas aéreas (AENA), cruceros (PUERTOS.ES), entre otras.

El Sistema de inteligencia turística (en adelante: SIT) es capaz de extraer, transformar y depurar los datos de diferentes fuentes de información. Además, facilita la consulta de la información con herramientas de visualización a través de cuadros de mando y tablas Excel que se actualizan automáticamente permitiendo también hacer consultas ad hoc.

Este sistema ha sido desarrollado mediante tecnologías Microsoft Power BI, Microsoft Dynamics 365 Sales, Power Automate, Microsoft SQL Server, Azure Data Factory y Microsoft Sharepoint entre otras.

A continuación, se resumen los principales procesos que intervienen en el sistema y que se deben tener en cuenta de cara a las tareas de mantenimiento y evolución que puedan afectar a su correcto funcionamiento.

- **Orígenes de datos.** Se obtienen datos de diferentes orígenes y de diferente naturaleza, tablas Excel, consulta a servicios web mediante APIs y bases de datos estructuradas entre otras.
- **Extracción, Transformación y Carga.** Desarrollo de los procesos ETL (Azure Data Factory + SQL Database Integration Services, Power Query...) necesarios para la carga de la información en los diferentes repositorios.
- **Diseño y desarrollo de Cuadros de Mando.** Contiene los cuadros de mando que visualizan los datos netos almacenados en los diferentes repositorios.

1.2 Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto la contratación de los servicios de consultoría para la definición e implantación de la tercera fase del SIT, desarrollando nuevos cuadros de mando e incorporando nuevas fuentes de información, así como el soporte técnico para su evolución y mantenimiento.

Entre las funcionalidades que debe aportar esta tercera fase se deben considerar las siguientes:

- Mantenimiento de la infraestructura actual.
- Diagnóstico y propuestas de mejora de la infraestructura actual.
- Diseño y desarrollo de la Fase III del SIT.
- Propuesta, diseño, elaboración y actualización periódica de informes sobre la coyuntura turística de València.

2. Alcance del proyecto

En este apartado se desarrollan todas las características fundamentales que la empresa licitadora debe aportar al proyecto.

Este proyecto se va a planificar desde la óptica Agile. Este enfoque nos permitirá elaborar un plan inicial que pueda guiar el proyecto y también corregirlo de acuerdo con los resultados, ofreciendo una visión relevante y útil sobre el estado del proyecto en cada momento.

Todo el despliegue, desarrollos y documentos serán en todo momento propiedad de Visit València.

La información contenida en estas prescripciones técnicas no es exhaustiva. El licitador deberá analizarla y solicitar cuantas aclaraciones considere necesarias en aras de poder confeccionar su mejor oferta.

La oferta técnica presentada por los licitadores formará parte integrante del contrato que ampare la ejecución de este servicio licitado.

2.1 Mantenimiento de la infraestructura actual

La empresa adjudicataria tomará el control de la plataforma actual SIT, tanto a nivel de configuración como a nivel de parametrización para acometer cualquier trabajo de mantenimiento tanto derivado de las fases iniciales como de los desarrollos acometidos durante este contrato.

2.2 Consultoría de negocio turístico

A lo largo de toda la duración del contrato, Visit València requerirá el servicio de consultoría de negocio turístico, con un perfil específico (desarrollado en el Punto 5 del presente

Pliego), encargado de diagnosticar, proponer y determinar junto con Visit València todas las oportunidades de mejora, tanto en desarrollos y procesos ya existentes en fases previas del Sistema de Inteligencia Turística de Visit València, como aquellos que se elaborarán a lo largo del contrato. Los objetivos de este servicio de consultoría de negocio turístico serán, entre otros:

- Optimizar tanto la infraestructura de la información, como el reporting y el análisis de los datos.
- Establecer y monitorizar KPIs a partir de objetivos de negocio.
- Elaborar informes sobre la situación turística de la ciudad de València analizando la evolución de los indicadores.
- Establecer la cultura y estrategia de los datos en la Fundación mediante las acciones que la empresa adjudicataria junto con Visit València, considere oportunas.
- Diseñar y definir los prototipos de visualización de los cuadros de mando, de acuerdo con las necesidades de negocio de Visit València.
- Analizar y proponer fuentes de información, tanto internas como externas, incluyendo la oferta de empresas especializadas en suministro de información, que complementen la base de datos actual.

2.3 Diagnóstico y propuesta de mejora de la infraestructura actual

La empresa adjudicataria analizará la infraestructura actual y presentará una propuesta identificando las mejoras y desarrollos que consideran necesarios para la mejor evolución del sistema.

A continuación, se enumera un listado de algunos de los desarrollos que han sido identificados por Visit València. La empresa adjudicataria aportará nuevas propuestas de actualización de la infraestructura, tras realizar las tareas de diagnóstico iniciales:

- Análisis de los repositorios de datos y estudio de la idoneidad de su ubicación actual.
- Revisión estética y funcional de los cuadros de mando existentes.
- Posibilidad de automatización de los siguientes procesos:
 - Carga y actualización de datos
 - Encendido y apagado del recurso Azure
 - Notificaciones adaptadas a cada tipo de usuario
- Estudio de licenciamiento y consumo de recursos.

2.4 Diseño y desarrollo de la Fase III del SIT

A partir de la arquitectura ya construida se continuará evolucionando la plataforma con nuevas fuentes de información y cuadros de mando. Pasamos a definir con más detalle los diferentes ámbitos en los que se trabajará.

2.4.1 Integración de nuevos orígenes de datos

Durante el proyecto se deberá abordar la integración de nuevos orígenes de datos a la plataforma SIT para lo cual será necesario tener en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- Análisis y preparación de nuevas fuentes de información para su posterior incorporación al sistema teniendo en cuenta sus características:
 - Heterogéneas
 - Periodicidad y granularidad variable
 - Orígenes y formatos diversos (tablas Excel, consulta a servicios web mediante APIs y bases de datos estructuradas, CRM Dynamics, CRM Hubspot, ERP Business Central, SIT-CV, Dataestur...)
- Diseño y adaptación del modelo de datos de destino para facilitar la definición de las transformaciones a implementar las ETLs para la carga de datos.
- Diseño e implementación de las ETLs para la carga de datos utilizando la tecnología adecuada en cada caso (Power Automate, Data Factory o desarrollos a medida entre otras).
- Conexión con otros sistemas de datos externos a Visit València para intercambios bidireccionales de información, como, por ejemplo: Smart City València.

2.4.2 Construcción de nuevos cuadros de mando

Actualmente el SIT está compuesto por más de 20 cuadros de mando y a lo largo de este contrato se deberá dar cobertura al análisis, diseño y desarrollo de los cuadros de mando que la Fundación requiera.

A través de este enlace se puede acceder a los cuadros de mando de uso externo que compartimos en nuestra página web: <https://fundacion.visitvalencia.com/sit>

A continuación, detallamos algunos de los aspectos para tener en cuenta al abordar la construcción de nuevos cuadros de mando:

- Todos los nuevos cuadros de mando deberán diseñarse ex profeso para Visit València. La empresa adjudicataria no podrá utilizar desarrollos de otros proyectos previos.
- Los cuadros de mando deberán mantener un nivel de complejidad, atención al detalle y personalización estética equivalente al existente en la actualidad.
- Deben estar personalizados en base a la imagen corporativa de la Fundación, colores, fuentes, elementos gráficos...
- La empresa adjudicataria deberá asesorar y colaborar con Visit València a la hora de diseñar los cuadros de mando:
 - Viabilidad técnica del diseño del informe.
 - Asesoramiento sobre las diferentes opciones de visualización de los datos.
 - Propuesta de mejoras de rendimiento.

2.4.3 Creación de informes Excel conectados a los diferentes repositorios de datos

Desde la Fundación se ha identificado la necesidad de disponer de informes Excel vinculados a los diferentes cuadros de mando, incluyendo los implementados en la primera y segunda fase. A continuación, se enumeran algunas funcionalidades que debe contemplar la solución:

- Se deben alimentar directamente del repositorio correspondiente y actualizarse automáticamente al mismo tiempo que la base de datos de la cual se nutren.
- Deben ir vinculados al cuadro de mando de referencia para hacer más fácil su consulta, de esta forma una vez aplicado un filtro en el cuadro de mando este debe verse reflejado en el informe Excel.
- Además de su visualización en formato Excel también se deben poder compartir y visualizar a través del servicio web de MS Power BI y permitir su exportación a PDF.

2.5 Comunicación sobre la coyuntura turística de València

2.5.1 Plan de comunicación

El licitador deberá aportar una propuesta inicial de diseño e implementación de un plan de comunicación y dinamización destinado a promover el uso efectivo de los datos disponibles en el Sistema de Información Turística (SIT). Los objetivos específicos que Visit València busca lograr mediante este plan de comunicación son los siguientes:

- Enriquecer el acceso a información tanto para el equipo de la Fundación Visit València como para las empresas del sector turístico en València.
- Promocionar y destacar la información existente en el SIT a través de diversas iniciativas, como presentaciones, infografías para RRSS, informes y videopíldoras, entre otros.

A continuación, se detallan diferentes acciones que debe incluir y desarrollar la empresa licitadora en el Plan de comunicación, entre otras:

- Implementar acciones de dinamización, incluyendo la organización y coordinación de talleres con el propósito de fomentar la utilización efectiva del SIT.
- Diseño y elaboración de soportes y herramientas: presentaciones, infografías para RRSS, informes y videopíldoras, entre otros.
- Fomentar la cultura del dato en la Fundación, se pretende transmitir a toda la plantilla de Visit València la importancia y el valor de la toma de decisiones basadas en datos, utilizando el SIT y otras herramientas.
- Mejora continua: establecer mecanismos de retroalimentación para recoger las opiniones y sugerencias del usuario sobre la eficacia y utilidad del SIT. Utilizar esta retroalimentación para realizar mejoras continuas en el sistema y adaptarlo mejor a las necesidades y expectativas de los usuarios.

2.5.2 Generación de informes

La empresa adjudicataria diseñará, construirá y redactará informes puntuales o periódicos sobre toda la información disponible, utilizando tanto fuentes de información ya existentes en el SIT y aquellas que se desarrollen a lo largo del proyecto de la Fase 3, como fuentes de información externas.

Estos informes tendrán el objetivo de complementar la información presentada en el SIT, mientras que el público objetivo al que se dirigirán los informes variará dependiendo de las necesidades a cubrir.

Los informes podrán ser entregados en diferentes formatos según las necesidades de Visit València: Word, Excel, Infografía, PDF...

Visit València, junto con la empresa adjudicataria decidirá qué tipos de informe se realizarán a lo largo del proyecto. A continuación, se enumeran algunos informes que se podrán generar:

- Informe general sobre coyuntura turística.
- Informe sobre indicadores turísticos y de modelos estadísticos.
- Informes sobre mercados: Italia, Francia, Reino Unido, Países Bajos, ...
- Informes sobre productos turísticos: cultura, deportes, gastronomía, ...

3. Soporte y resolución de incidencias

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte necesario para la resolución de dudas e incidencias sobre la utilización general del sistema. Desde la recepción y registro de estas, su análisis y diagnóstico, hasta el seguimiento y resolución de las mismas.

El plan de soporte deberá cubrir al menos los siguientes aspectos:

- Soporte para mantenimiento correctivo: deberá cubrir cualquier tipo de incidencia que se produzca durante el contrato.
- Soporte para mantenimiento evolutivo: si surge un nuevo requisito que se encuentra fuera del alcance de esta licitación, se procederá a una evaluación conjunta con Visit València para considerar su posible inclusión en el proyecto.
- Soporte a usuario administrador: resolución de dudas y consultas que puedan requerir de ayuda por parte de los usuarios administradores.
- Soporte mínimo requerido 8x5 (8 horas 5 días a la semana).
- Se deberá proporcionar como mínimo un servicio de soporte técnico telefónico y por correo electrónico en el que puedan resolverse peticiones de servicio e incidencias de forma directa.

El licitador presentará una propuesta de plan de soporte que deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

- Estructura, organización y modelo de relación del equipo de trabajo que pretende dar el servicio de soporte.
- Propuesta de herramienta y metodología de gestión de las incidencias donde los usuarios del servicio puedan realizar seguimiento.

4. Formación

El licitador deberá incluir en su oferta una Propuesta Formativa que contemple la realización de acciones formativas al inicio, durante el proyecto y en la finalización de este, dirigida tanto a los usuarios finales como a los usuarios administradores.

La propuesta deberá ser validada al inicio del proyecto por Visit València, aunque podría sufrir modificaciones en función de la evolución del mismo.

El Plan de Formación presentado incluirá propuesta de contenido, duración y perfil al que va dirigida cada sesión. Se incluirán, al menos, acciones formativas específicas enfocadas a los siguientes ámbitos:

- Formación específica enfocada a la gestión de proyectos agile y herramientas de seguimiento dirigida al equipo involucrado en el proyecto. En estas sesiones se sentarán las bases de la metodología y herramientas de gestión que se utilizarán a lo largo de todo el proyecto. Además de otras técnicas y herramientas de diseño y gestión que puedan mejorar el proyecto, como Design Thinking, competencias y habilidades profesionales u otras que la empresa adjudicataria considere apropiadas.
- Formación específica orientada a proporcionar a los usuarios finales las nociones básicas para el uso de la herramienta Power BI.
 - Acceso
 - Opciones de navegación
 - Creación de informes personalizados a partir de objetos visuales desarrollados en otros informes
 - Interpretación de los diferentes gráficos
 - Posibles interacciones con el desarrollador del informe para añadir comentarios, dudas, sugerencias...
 - Configuración de alertas y suscripciones
- Formación específica para el usuario administrador:
 - Power BI
 - Power Query
 - DAX
 - Elementos visuales utilizados en los cuadros de mando
 - Cualquier otra herramienta utilizada durante el proyecto

Además de esta formación específica, se deberá formar al usuario administrador de la plataforma en el entorno Office 365 (Power Automate, Power Apps, Sharepoint Online...), así como en el resto de las herramientas utilizadas en el proyecto (Dynamics 365, SQL Server, Azure Data Factory...).

Los formadores considerados deberán disponer de un perfil senior con amplia experiencia demostrable en la realización de este tipo de cursos además de estar involucrados en la toma de requisitos del proyecto. La información que avale dicha experiencia deberá ser incluida en la respuesta solicitada para el equipo de trabajo según el formato demandado.

Los manuales de usuario y administrador generados se adaptarán a las directrices de Visit València y se incorporarán a la nueva Intranet de la Fundación en el formato y ubicación que se identifique para la transmisión del conocimiento.

5. Equipo de trabajo

El licitador especificará en su propuesta 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.

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.

El equipo de trabajo estará estructurado en base a los siguientes perfiles:

1. Jefe de Proyecto
2. Consultor/Analista Senior
3. Analista de negocio turístico
4. Técnico/Desarrollador

Respecto al personal, el adjudicatario deberá garantizar que las jornadas se ajustan a la legislación laboral. Serán de cuenta directa del adjudicatario todos los devengos del personal, incluidos Seguros Sociales e Impuestos teniendo en consideración los convenios colectivos en vigor, o los que se puedan aprobar durante el periodo de vigencia del presente Contrato.

1. Jefe de Proyecto

El jefe de proyecto debe disponer de, al menos 4 años de experiencia en gestión de proyectos de estas características y similar envergadura. Serán valorables certificaciones en gestión de proyectos basados en metodologías ágiles.

2. Consultor/Analista Senior

Perfil con experiencia demostrada de más de 2 años en el diseño, análisis y definición de soluciones tecnológicas y funcionales en proyectos de estas características y similar envergadura.

La empresa adjudicataria debe disponer de un conjunto de perfiles de este tipo que cubran la totalidad de las tecnologías especificadas a continuación:

- Power BI
- Azure Data Factory
- Microsoft Dataverse
- SQL Server
- Licenciamiento del entorno Microsoft
- PowerApps, Dynamics 365 for Sales, Business Central y otras herramientas de Microsoft
- Flujos de trabajo de Dynamics 365 for Sales y de Microsoft Flow
- Soluciones en Sharepoint online
- Interfaz de usuario y experiencia de usuario
- Los formadores deben disponer de experiencia de 4 años en impartición de cursos en las temáticas solicitadas, así como 6 años en impartición de cursos docentes en el ámbito de las TICs.

3. Analista de negocio turístico

La empresa deberá contar también con un perfil de analista de negocio turístico, especialista en análisis y visualización de datos turísticos, este perfil contará con una experiencia demostrada de más de 3 años en análisis de datos en proyectos en el ámbito turístico.

El analista de negocio turístico será responsable de determinar junto con Visit València todas las oportunidades de mejora, tanto en los procesos ya existentes como en los que se elaborarán a lo largo del contrato.

El analista de negocio turístico será el encargado de realizar las tareas del servicio de consultoría de negocio turístico expuesto en el punto 2.2 del presente pliego.

4. Técnico/Desarrollador

Perfil con experiencia demostrada de, al menos, 2 años en la implantación y desarrollo de soluciones tecnológicas y funcionales en proyectos de estas características y similar envergadura.

La empresa adjudicataria debe disponer de un conjunto de perfiles de este tipo que cubran la totalidad de las tecnologías especificadas a continuación:

- PowerBI
- Azure Data Factory
- Microsoft Dataverse
- SQL Server
- Licenciamiento del entorno Microsoft
- PowerApps, Dynamics 365 for Sales, Business Central y otras herramientas de Microsoft
- Flujos de trabajo de Dynamics 365 for Sales y de Microsoft Flow
- Soluciones en Sharepoint online

El licitador debe completar la siguiente tabla para cada perfil involucrado en el proyecto. Si un perfil es ocupado por dos o más personas, se deberá completar una tabla para cada trabajador que ocupe dicho perfil. El licitador debe proporcionar un máximo de dos experiencias laborales similares al objeto del contrato.

PERFIL PROFESIONAL	
PERFIL	
TITULACIÓN	
CERTIFICACIONES	
AÑOS DE EXPERIENCIA	

EXPERIENCIA LABORAL 1	
PROYECTO	
CLIENTE	
PERIODO DE EJECUCIÓN	
PERFIL	
FUNCIONES	
HERRAMIENTAS	

EXPERIENCIA LABORAL 2	
PROYECTO	
CLIENTE	
PERIODO DE EJECUCIÓN	
PERFIL	
FUNCIONES	
HERRAMIENTAS	

El licitador deberá aportar los CV de los recursos asociados al inicio del proyecto siguiendo el siguiente formato:

- Perfil
- Años de experiencia
- Certificaciones específicas en relación con el objeto del contrato
- Descripción de proyectos que avalan la experiencia, incluyendo su rol en el mismo

El jefe del proyecto asignado para el proyecto no podrá ser sustituido durante los meses de duración del contrato, salvo causas de fuerza mayor (defunción, cese o renuncia, enfermedad, baja laboral, etc.) o fuera de otros supuestos, mediando conformidad previa por Visit València. Los recursos técnicos implicados en el proyecto no podrán ser disminuidos en número. No podrá modificarse más del 10% de los recursos humanos presentados en la licitación dedicados al proyecto, así como los perfiles y roles profesionales de los mismos a no ser que se acuerde con Visit València.

6. Metodología de planificación y seguimiento del trabajo

6.1 Metodología de planificación

Visit València requiere abordar este proyecto con metodología Agile basada en procesos iterativos y de duración corta, que dan como resultado la entrega inicial de un producto parcial, pero operativo, y de versiones consecutivas que incrementan las características del producto. A través de estas iteraciones continuadas, se busca aportar valor desde el inicio, así como introducir mejoras y una evolución constante hasta alcanzar un resultado final excelente que dé respuesta a todos los requerimientos del usuario.

Esta estrategia iterativa permite minimizar el riesgo, ya que cada iteración es como un proyecto en miniatura e incluye todas las fases necesarias: planificación, análisis de requisitos, diseño, desarrollo, implementación, pruebas de usuario, formación y documentación. Así, los problemas en la ejecución, la adaptación a los requerimientos y los riesgos del proyecto afloran con anterioridad y las acciones correctoras son menos costosas y más inmediatas que en un proyecto tradicional de desarrollo (en el que acostumbran a aflorar en su fase final, tras meses de evolución).

Asimismo, las metodologías Agile se centran en la satisfacción del usuario, ya que requieren que éste participe activamente en el proyecto tanto durante su conceptualización como en su desarrollo (mediante la validación de las entregas parciales). De esta manera, se garantiza que el producto final responda a las necesidades del usuario y esté en línea con sus expectativas.

El licitador detallará las metodologías de trabajo que pretenda utilizar para el desarrollo de las diferentes tareas a desarrollar. Las empresas licitadoras deberán incluir certificaciones oficiales que avalen su metodología de trabajo y se valorarán aquellas empresas cuya metodología de trabajo esté conforme con la metodología de trabajo de Visit València.

Desde Visit València se precisa llevar un control exhaustivo de cada desarrollo, cambio o mejora a lo largo de todo el proyecto, desde la toma de requisitos hasta el final de este. Por ello es fundamental realizar un historial de auditoría completo de todos los requisitos detectados y todas las acciones realizadas.

6.2 Herramientas colaborativas

Visit València utiliza Jira y Teams como herramientas de colaboración y gestión para documentar, registrar y reportar el progreso de cada proyecto. Se valorarán aquellas empresas que trabajen sus proyectos con estas herramientas.

Toda la documentación que se genere internamente en el desarrollo deberá gestionarse con las herramientas que se determinen al inicio del proyecto y en el formato acordado conjuntamente. Actualmente Visit València está usando OneNote para cubrir esta necesidad, pero se pueden proponer otro tipo de herramientas que completen las funcionalidades requeridas.

Las herramientas utilizadas durante el proyecto se desplegarán en los entornos de Visit València. La empresa licitadora realizará las tareas de administración, formación y creación de nuevos usuarios.

7. Modelo de relación con Visit València

Durante la prestación del servicio y con objeto de garantizar el seguimiento de este se deberán definir Comités para el establecimiento del siguiente modelo de relación con Visit València.

7.1 Comité de Seguimiento

El Comité de Seguimiento estará compuesto por un equipo con capacidad de decisión tanto por parte de Visit València como por parte del adjudicatario.

El Comité se llevará a cabo de manera presencial en la oficina central de Visit València, ubicada en Avenida Cortes Valencianas 41 Bajo, València. Estas reuniones serán dirigidas por el responsable de Contrato de Visit València y tendrán una frecuencia semanal. Se podrán convocar Comités adicionales en cualquier momento que sea necesario.

8. Formato de presentación de la propuesta técnica

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:

- **Propuesta de Plan de Proyecto:** se incluirá una propuesta de Plan de Proyecto inicial que abarque los trabajos a desarrollar a lo largo del primer año, detallándose la organización del trabajo, cronograma mostrando las iteraciones propuestas y los hitos estratégicos.
- **Propuesta de Plan de Comunicación:** se incluirá una propuesta de Plan de Comunicación que abarque el diseño e implementación de un plan de comunicación y dinamización.

- **Propuesta Plan de Soporte de incidencias:** presentación de una propuesta Plan de Soporte que incluya:
 - 1) Estructura y organización del equipo de trabajo que pretende dar el servicio de soporte.
 - 2) Modelo de relación y el número de horas de los perfiles involucrados.
 - 3) Propuesta de herramienta y metodología de gestión de las incidencias donde los usuarios del servicio puedan realizar seguimiento.
- **Propuesta de rediseño del cuadro de mando de [Perfil de Turista aéreo](#):** se presentará un mockup para ser valorado.
- **Propuesta Formativa:** que incluya propuestas de contenidos, duración y perfil al que va dirigida cada sesión.
- **Descripción de la metodología de trabajo y de las herramientas a utilizar durante el proyecto:** se debe proponer y especificar cómo trabajará el equipo para dar respuesta a las distintas necesidades que se identifican en el pliego técnico, reuniones de trabajo y seguimiento de proyectos, incluyéndose sistemas de validación del avance de los trabajos. Detalle de las herramientas, entornos de trabajo y mecanismos de gestión y control que se proponen.
- **Equipo de trabajo propuesto:** dentro de las cuatro categorías planteadas (Jefe de Proyecto, Consultor/Analista Senior, Analista de negocio turístico, Técnico/Desarrollador) y justificando su adscripción a estos perfiles se debe detallar el equipo propuesto para la ejecución del contrato siguiendo el formato de la tabla incluida en el punto 5 del presente pliego. Un determinado perfil podrá ser cubierto por uno o varios recursos a excepción del Jefe de Proyecto.
- **Propuesta de mejoras para el proyecto:** el licitador podrá proponer mejoras que beneficien al proyecto. Tales como aportar desarrollos o proyectos propios que añadan valor al mismo, formación al equipo de Visit València o herramientas externas sin coste.

La oferta no podrá exceder las 50 páginas sin incluir el índice y con tamaño de letra arial 12 o similar. Deberá estar estructurada según el siguiente índice:

1. Índice.
2. Introducción.
3. Propuesta de Plan de Proyecto.
4. Propuesta de Plan de Comunicación.
5. Propuesta de Plan de Soporte.
6. Propuesta de rediseño del cuadro de mando de Perfil de Turista aéreo
7. Propuesta Formativa.
8. Descripción de la metodología de trabajo y de las herramientas a utilizar durante el proyecto.
9. Equipo de trabajo propuesto.
10. Propuesta de mejoras para el proyecto.
11. Información adicional.

9. Penalizaciones y cláusulas de obligado cumplimiento

Las penalizaciones son las medidas propuestas por Visit València para sancionar al adjudicatario del servicio por incumplimiento de los niveles de calidad del servicio y del objeto del presente pliego.

Siempre que se produzca un incumplimiento de los requisitos especificados en el pliego o en la oferta, se considerará falta leve, y Visit València notificará mediante escrito la descripción motivada de dicho incumplimiento a la empresa adjudicataria.

En caso de producirse 3 incumplimientos en un periodo de 4 meses, se considerará falta grave, y se notificará a la empresa adjudicataria de la pérdida del derecho al cobro del 5% de la factura del período en el que se ha producido la última falta.

Más de 6 faltas en un periodo de 4 meses se considerarán falta muy grave, y podrán considerarse causa de resolución del contrato.