

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL DISEÑO, CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA HERRAMIENTA ONLINE DE RESERVAS, FINANCIADO CON FONDOS DE LA UNIÓN EUROPEA (NEXT GENERATION EU)

ÍNDICE

1. OBJETO DEL SERVICIO	2
2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN	2
3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS	2
3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA DE RESERVAS EXISTENTE	3
3.2. DISEÑO DE LA NUEVA HERRAMIENTA ONLINE DE RESERVAS (FASE 1)	6
3.3. PUESTA EN MARCHA DE LA HERRAMIENTA ONLINE DE RESERVAS (FASE 2)	18
3.4. MANTENIMIENTO E INCORPORACIÓN DE MEJORAS (FASE 3)	18
4. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	19
5. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS	19
6. RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS	20
7. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS REALIZADOS	21
8. CRITERIO SOCIAL	22

1. OBJETO DEL SERVICIO

El objeto de las presentes Prescripciones Técnicas es el establecimiento de las bases y especificaciones técnicas con arreglo a las cuales se deberá diseñar, crear y mantener la nueva herramienta online de reservas de la Dirección General (DG) de Turismo del Gobierno de Navarra. Para ello, se duplicará e incluirán diferentes mejoras en la herramienta online que actualmente se utiliza para regular el aforo de diferentes espacios incluidos en la Red Explora de Navarra. A partir de la base existente, cuyo titular es Gobierno de Navarra, se diseñará una nueva herramienta que permita realizar reservas de los servicios que ofrecen distintos recursos turísticos y áreas de pernocta situadas en Navarra. Asimismo, deberá ofrecer la posibilidad de reservar eventos que se organicen de forma puntual.

Esta herramienta online de reservas será uno de los dos componentes de un Sistema Inteligente de Gestión de Espacios de Acogida que regulará la afluencia de visitantes en estos espacios. El otro componente del sistema, que no es objeto de esta licitación, será un elemento ubicado en el propio recurso turístico que realizará la comprobación de las reservas. Conviene destacar que la herramienta online debe estar vinculada a este elemento, de forma que las reservas que recoge la herramienta online se actualicen in situ, en el lugar donde se presta el servicio reservado. La comprobación se realizará a través de una barrera automática o una persona; no obstante, en el caso de las áreas de pernocta deberá ser una barrera automática.

La herramienta online de reservas objeto de la presente licitación estará compuesta por una nueva web pública de visualización donde el usuario final pueda hacer reservas de los diferentes servicios que se ofrezcan en los recursos turísticos y una nueva web interna que permita a los gestores de estos recursos crear y configurar los servicios que se ofrezcan.

NASUVINSA facilitará la información necesaria para elaborar los contenidos que nutrirán la web pública de visualización.

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación incluye áreas de pernocta y recursos turísticos situados en entornos naturales y rurales de Navarra que cumplan con los criterios de incorporación establecidos por la Dirección General de Turismo del Gobierno de Navarra.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos de prestación de servicios consistirán en el diseño, puesta en marcha y mantenimiento de una herramienta online que permita reservar servicios que ofrecen los gestores de los recursos turísticos de Navarra; de forma que las entidades gestoras tengan capacidad para **gestionar las reservas de sus servicios**. El diseño de esta nueva herramienta de reservas se realizará a partir de otra herramienta existente.

A continuación, se describen las características generales de la herramienta existente (apartado 3.1.) y las características que tendrá la nueva herramienta (apartado 3.2.).

3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA DE RESERVAS EXISTENTE

3.1.1. WEB PÚBLICA DE VISUALIZACIÓN

La herramienta de reservas existente cuenta con una **web pública de visualización** (<https://reservas.redexploranavarra.es/>) que se organiza de la siguiente forma:

3.1.1.1. *Página principal*

En la página principal se visualizan todos los espacios incluidos en la herramienta. Esta página cuenta con los siguientes apartados:

- ✓ Cabecera y pie de página.
- ✓ Mapa de ocupación de los espacios.
- ✓ Listado de todos los espacios que cuentan con servicios.

3.1.1.2. *Página de cada espacio*

Clicando sobre la imagen del espacio que se muestra en el listado se accede a la página de cada espacio, que cuenta con los siguientes apartados:

- ✓ Descripción del espacio y fotografía.
- ✓ Ubicación.
- ✓ Datos de contacto.
- ✓ Servicios reservables.
- ✓ Calendario (servicios disponibles por fecha y su nivel de ocupación).

3.1.1.3. *Página del servicio*

Después de seleccionar el servicio que se desea reservar se accede a la página de cada servicio, que cuenta con los siguientes apartados:

- ✓ Nombre del servicio y fotografía.
- ✓ Descripción del servicio.
- ✓ Calendario (seleccionar fecha para reservar).

3.1.1.4. *Página de reserva*

En esta página el usuario debe cumplimentar los siguientes campos para realizar la reserva:

- ✓ Nº de entradas y tipo.
- ✓ Código promocional (incluye la opción de que los gestores añadan un código a través del que se pueda aplicar un descuento a la reserva)
- ✓ Formulario de reserva (campos que el usuario debe cumplimentar para formalizar la reserva).
- ✓ Encuesta (encuesta de cumplimiento opcional antes de finalizar con la reserva).

3.1.1.5. *Página de pago*

Por último, después de haber introducido los datos de la reserva se accede a la pasarela de pago, y una vez confirmado el pago se envía automáticamente el justificante de reserva. El justificante resume los datos principales de la reserva y recoge la siguiente información: datos de contacto de la entidad gestora del espacio, recomendaciones, número de reserva, datos personales de la persona que reserva (nombre y apellidos, país, CP, teléfono, email), características de la reserva (tipo y número de entradas, día de la visita, hora y precio) y normas de uso del espacio.

3.1.1.6. *Gestión de reservas*

Existe un apartado para los casos en los que el usuario quiera realizar alguna modificación o anulación de la reserva. Para ello, el usuario debe introducir sus datos o código de reserva. La gestión de las reservas también contiene la opción de anular reservas y la opción de realizar, si procede, la devolución del cobro automáticamente mediante el sistema de cobro y fuente utilizado. Estas opciones las configura el gestor a través de la web interna.

3.1.2. **WEB INTERNA**

Por otro lado, la herramienta online existente cuenta con una **web interna** a través de la que los gestores pueden configurar el contenido y las características de los servicios de la web pública de visualización. La web interna tiene los siguientes apartados:

3.1.2.1. *Espacios*

Apartado donde se recogen todos los espacios incluidos en la herramienta y sus características (identificador, descripción, servicios reservables con los que cuenta etc.). Cuenta con la opción de añadir nuevos espacios y cada espacio contiene los siguientes campos desde donde configurar la información:

- ✓ Nombre del espacio.
- ✓ Descripción del espacio.
- ✓ Información sobre devoluciones.
- ✓ Contacto (dirección, población, email, teléfono).
- ✓ Fuera de temporada (opción a escoger en caso de que el espacio esté fuera de temporada).
- ✓ Reserva (bizum, anulable, devolución).
- ✓ Fotografía del espacio.

3.1.2.2. *Servicios*

Dentro de cada espacio aparecen todos los servicios reservables con los que cuenta. Existe la opción de añadir nuevos servicios y cada servicio contiene los siguientes campos desde donde configurar la información:

- ✓ Precio.
- ✓ Calendario.

- ✓ Nombre del servicio.
- ✓ Descripción del servicio.
- ✓ Tipo de reserva (día completo, por turno).
- ✓ Aforo.
- ✓ Duración.
- ✓ Incluir en el mapa de ocupación.
- ✓ Fotografía del servicio.
- ✓ Código promocional (opción de incluir un código promocional para los casos en los que cuenten con entradas con descuentos especiales).

3.1.2.3. Reservas

Apartado desde donde gestionar, modificar o buscar las reservas. Cuenta con diferentes filtros para facilitar la búsqueda de reservas.

3.1.2.4. Estadísticas

Apartado que permite al gestor hacer filtros para descargar bases de datos de su espacio.

3.1.2.5. Usuarios

Apartado donde se recogen los diferentes usuarios con acceso a la herramienta. Existen diferentes tipos de usuarios de la web interna, dependiendo de los permisos de acceso y configuración con los que cuentan:

- ✓ Administrador: tiene acceso a todo el registro de reservas y puede modificar todos los campos editables de todas las entidades incluidas en la herramienta. Puede añadir nuevos espacios y crear nuevos usuarios.
- ✓ Gestor del espacio: tiene acceso a la configuración del contenido del apartado correspondiente a su espacio y servicios que gestiona. Asimismo, tiene acceso al registro de reservas correspondiente a los servicios reservables de su espacio.
- ✓ Control de acceso: es la persona encargada de comprobar las reservas de los usuarios en el espacio donde se ubica el servicio. Puede visualizar el aforo a tiempo real, y registrar las entradas y salidas de los visitantes del espacio. Además, cuenta con un buscador de matrículas incluidas en el registro de reservas de ese día.

3.1.2.6. Registro de accesos

Base de datos donde se registran todos los movimientos realizados por los gestores de los espacios (entradas, salidas, reserva etc.).

3.1.3. PANTALLA DE VISUALIZACIÓN PARA EL CONTROL DE ACCESO

Además de la web interna, la herramienta online de reservas cuenta con otra pantalla de visualización dirigido a las personas encargadas de realizar el control del acceso in situ en el espacio.

Mediante este modo de visualización el empleado puede comprobar de una forma sencilla las reservas de ese día (sólo se visualizan las de un día). Para ello, cuenta con el listado de los vehículos con reserva y un buscador de matrículas. Además, puede ver el aforo a tiempo real y registrar las salidas de los vehículos.

3.1.4. VINCULAR HERRAMIENTAS EXISTENTES A LA NUEVA HERRAMIENTA DE RESERVAS

La nueva herramienta online de reservas deberá ofrecer la posibilidad de incorporar espacios de Navarra que ya cuentan con una herramienta online de reservas, siempre y cuando la entidad gestora tenga interés en adherirse y el espacio cumpla con los criterios de incorporación establecidos por la DG de Turismo del Gobierno de Navarra.

Podrán darse dos tipos de casos de vinculación:

Por un lado, los espacios incluidos en la herramienta de la Red Explora que hayan solicitado ser mostrados en la nueva herramienta de la DG de Turismo y cumplan con los criterios de adhesión. En estos casos, teniendo en cuenta que ambas herramientas compartirán la misma base, se volcará de manera automática la información de la plataforma de la Red Explora a la herramienta de la DG de Turismo. De esta forma, la información que se visualice en la web pública de visualización será la misma en ambos casos. La nueva herramienta deberá tener la capacidad de vincular al menos 25 espacios de la Red Explora, y esta cantidad podrá ser ampliable en un futuro.

Por otro lado, deberá ofrecer la opción de vincular los espacios que cuentan con una herramienta externa, hayan solicitado ser mostrados en la nueva herramienta de la DG de Turismo y cumplan con los criterios de adhesión. Se estudiará cada uno de los casos para valorar la forma de incluir la información del espacio en la nueva herramienta. La nueva herramienta deberá tener la capacidad de vincular al menos 25 espacios con una herramienta de reservas externa, y esta cantidad podrá ser ampliable en un futuro.

3.2. DISEÑO DE LA NUEVA HERRAMIENTA ONLINE DE RESERVAS (FASE 1)

La herramienta de reservas de la Red Explora se duplicará, por lo que la nueva herramienta de reservas que se diseñe contará por defecto con todas las funcionalidades y apartados anteriormente descritos. No obstante, la nueva herramienta tendrá un diseño diferente, acorde con la estética marcada por la DG de Turismo. Además, no mantendrá los mismos logos que la herramienta de la Red Explora.

A continuación, se describen las mejoras o nuevos aspectos que deberá incluir la nueva web pública de visualización y la web interna.

3.2.1. WEB PÚBLICA DE VISUALIZACIÓN

La web pública de la herramienta online se alojará en un servidor externo. Durante el desarrollo de la licitación se definirá el dominio de la web. La página se visualizará a través de un Iframe en la **página web de Turismo del Gobierno de Navarra** (<https://www.visitnavarra.es/es/>). La empresa adjudicataria se hará cargo de comprar y mantener el dominio en el periodo que dure el contrato, así como de los costes de uso del servidor.

La web pública de visualización estará disponible en cuatro idiomas (castellano, euskara, inglés y francés), y el idioma de visualización se deberá aplicar a todos los apartados de la web; las traducciones de los textos las realizará NASUVINSA.

3.2.1.1. Dimensionamiento

El servidor deberá tener la capacidad suficiente para contener al menos 100 espacios y 200 servicios reservables y gestionar de manera eficaz todas las reservas que se realicen en estos servicios. La cantidad de espacios y servicios a incluir podrá ser ampliable en un futuro, por lo que la herramienta deberá tener la capacidad para contener al menos un 40% más de espacios y servicios. Además, para realizar un dimensionamiento apropiado se tomará como referencia el número de accesos simultáneos que recibe la actual herramienta de reservas del Gobierno de Navarra. Asimismo, antes del lanzamiento de la nueva herramienta online de reservas, la empresa adjudicataria deberá hacer una prueba de estrés. Se realizarán 250 llamadas simultáneamente a la web para asegurar que esta responde de forma eficaz y fluida.

3.2.1.2. Diseño

La web pública de visualización y la web interna tendrán un diseño acorde con la estética de la página web de Turismo del Gobierno de Navarra (<https://www.visitnavarra.es/es/>) y el tamaño y tipo de letra se corresponderá con la utilizada en esta página web.

Además, deberá estar basada en tecnologías y formatos accesibles para los diferentes navegadores web del mercado, y tener un diseño responsive, de forma que se adapte a todos los dispositivos, independientemente de las dimensiones de su pantalla.

Asimismo, deberá cumplir con lo establecido en la normativa vigente sobre **accesibilidad** de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

3.2.1.2.1. Cabecera de página

La cabecera de página del Iframe estará compuesta por un vínculo que permita regresar a la página de inicio en cualquier momento, un vínculo para acceder al mapa de ocupación y un apartado desde donde se podrá seleccionar el idioma de visualización (euskara, castellano, inglés y francés). Incluirá además el logo de la DG de Turismo y mantendrá la estética de la página de la página web de turismo de Navarra.

3.2.1.2.2. Pie de página

El pie de página del Iframe estará compuesto por los logos de las entidades implicadas, los accesos a los perfiles de las redes sociales, las condiciones de uso de la herramienta, el aviso legal que informe al usuario sobre las políticas de privacidad, las políticas de cookies utilizadas por la herramienta y cualquier otro documento exigido por la normativa vigente. Estos documentos los facilitará NASUVINSA.

3.2.1.3. Apartados de la web pública de visualización

Los contenidos de la web pública de visualización se organizarán en tres páginas; la **página principal**, **página de reserva** y **página de pago**.

En la página principal se visualizarán todos los servicios turísticos reservables agregados por espacio. Una vez que se haya seleccionado en esta página el servicio que se desea reservar se accederá a la página de reserva. Y finalmente, después de cumplimentar el formulario de reserva se accederá a la página donde se alojará la pasarela de pago.

3.2.1.3.1. Página principal

La página principal se estructurará en dos apartados: cuerpo de página y mapa de ocupación.

3.2.1.3.1.1. Cuerpo de página

En el cuerpo de la página se visualizarán todos los espacios y sus servicios reservables. Estos servicios estarán agrupados en dos grupos, dependiendo de su tipología. El título de cada grupo y los servicios a incluir en cada uno de ellos serán definidos por NASUVINSA y la DG de Turismo.

El cuerpo de página está compuesto por varios elementos: carrusel de imágenes, mapa de servicios reservables por espacios, calendario, buscador predictivo, y gestión de la reserva. A continuación, se describen las características de los elementos citados:

✓ Carrusel de imágenes

En la parte inferior de la página habrá un carrusel de imágenes, donde se recogerán todos los servicios reservables. Además de una **fotografía representativa** del servicio, se especificará el **nombre del servicio**, la **entidad local donde se ubica** y el **precio**. Clicando sobre la foto se accederá a la página de reserva del servicio seleccionado. En el caso de las áreas de pernocta también se especificará la categoría a la que pertenece (Básica, Plus o Complementaria). NASUVINSA-Lursarea facilitará la categoría a la que pertenece cada área de pernocta.

Los servicios que no tengan las reservas activas aparecerán en gris o de tal forma que el usuario pueda predecir a primera vista que no se encuentra reservable. El contenido de estos campos se completará a partir de la información incluida en la web interna.

✓ Mapa de servicios reservables por espacios

Mapa de Navarra donde se muestren los nombres y la ubicación de los espacios que cuentan con servicios reservables. Los servicios reservables se mostrarán con una simbología diferente según su tipología. En el caso de las áreas de pernocta, deberá existir la posibilidad de que tengan una simbología diferente dependiendo de su categoría. Clicando sobre cada espacio, tanto en el mapa, en el buscador predictivo y en el carrusel de imágenes se resaltarán los servicios reservables de ese espacio. Además, al pasar el cursor por cada espacio aparecerá una ventana emergente con una fotografía representativa del espacio y el nombre del espacio.

✓ Calendario

Calendario mensual que muestre los servicios disponibles para cada día. Deberá existir la posibilidad de visualizar al menos los próximos seis meses. Clicando sobre el día deseado, en el carrusel de imágenes se resaltarán los servicios disponibles para esa fecha. Asimismo, se mostrará el **nivel de ocupación** de cada servicio para el día seleccionado. Este nivel de ocupación se representará mediante un porcentaje y una escala de colores (verde, naranja y rojo). Este nivel de ocupación se calculará teniendo en cuenta la ocupación del servicio para el día completo; en caso de que haya varios turnos se tomará como referencia la media del porcentaje de ocupación.

✓ Buscador predictivo

El buscador predictivo contará con opción de **autocompletado** para facilitar la búsqueda del servicio que se quiere reservar. El buscador deberá detectar cualquier palabra que contenga parte del nombre del servicio o el espacio en el que se ubica. Además, deberá ofrecer la posibilidad de clasificar los servicios en grupos según su tipología. Este **buscador** estará **vinculado al mapa, al calendario y al carrusel de imágenes**. Es decir, al seleccionar un espacio a través del buscador, este se resaltarán en el mapa, y a su vez, los servicios con los que cuenta se resaltarán en el carrusel de imágenes y el calendario.

✓ Gestión de la reserva

En la parte superior del cuerpo de la página habrá un acceso para los casos en los que el usuario quiera realizar alguna **modificación o anulación de la reserva**. Tendrá las mismas funcionalidades que las de la herramienta existente.

✓ Visualización

Por último, el cuerpo de la página principal ofrecerá la opción de escoger entre dos modos de visualización:

➤ MODO DE VISUALIZACIÓN 1

En este modo de visualización el cuerpo de la página principal contendrá el mapa de los servicios reservables, el carrusel de imágenes, el buscador predictivo, y el gestor de reservas (imagen 1).

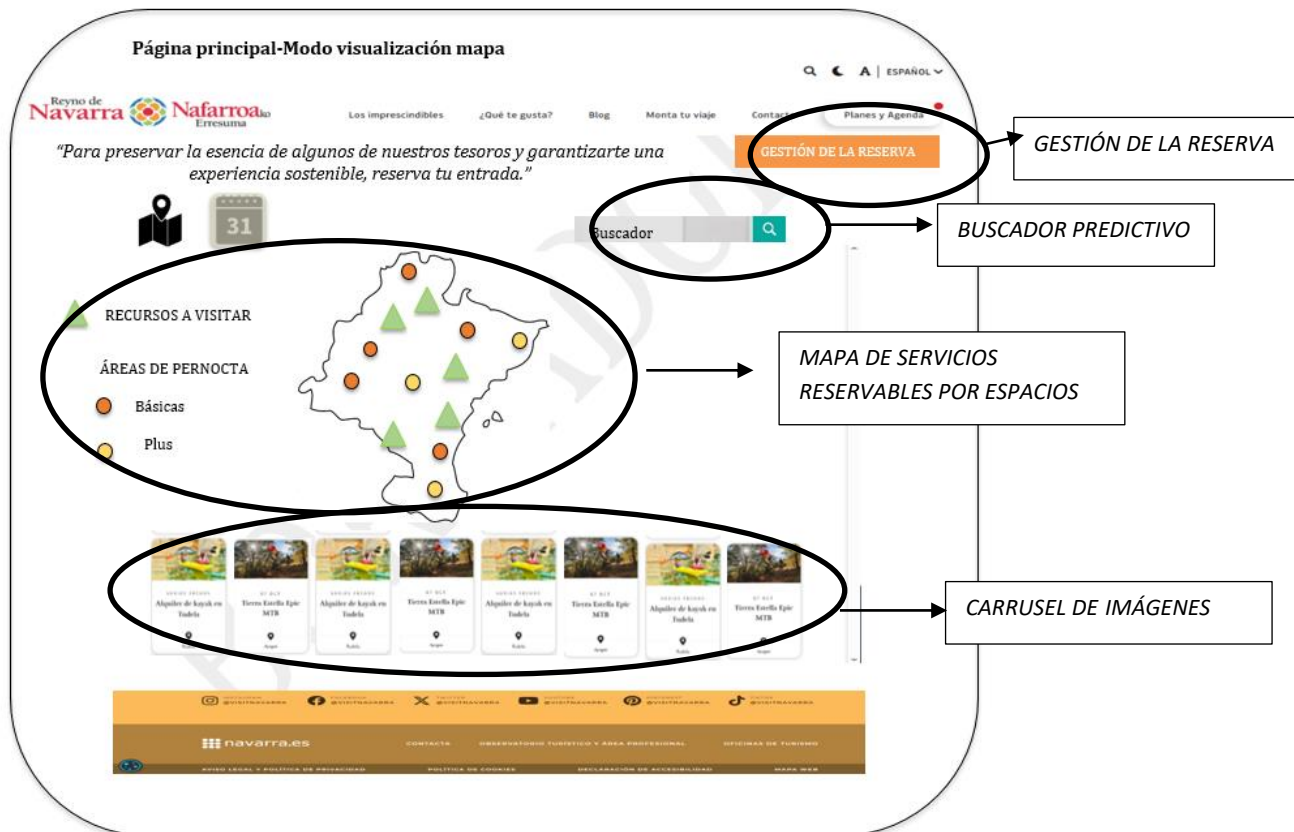


Imagen 1: Propuesta de la estructura de la página principal, modo de visualización 1

*Los diseños preliminares de la página principal que se muestran (imagen 1) son propuestas que tratan de reflejar de una forma gráfica como se distribuirán los elementos en la página principal. A pesar de que puedan servir de referencia, en ningún caso se corresponderán con el diseño definitivo de la página principal.

➤ MODO DE VISUALIZACIÓN 2

En este modo de visualización el cuerpo de la página principal contendrá el calendario, el carrusel de imágenes, el buscador predictivo, y el gestor de reservas (imagen 2).

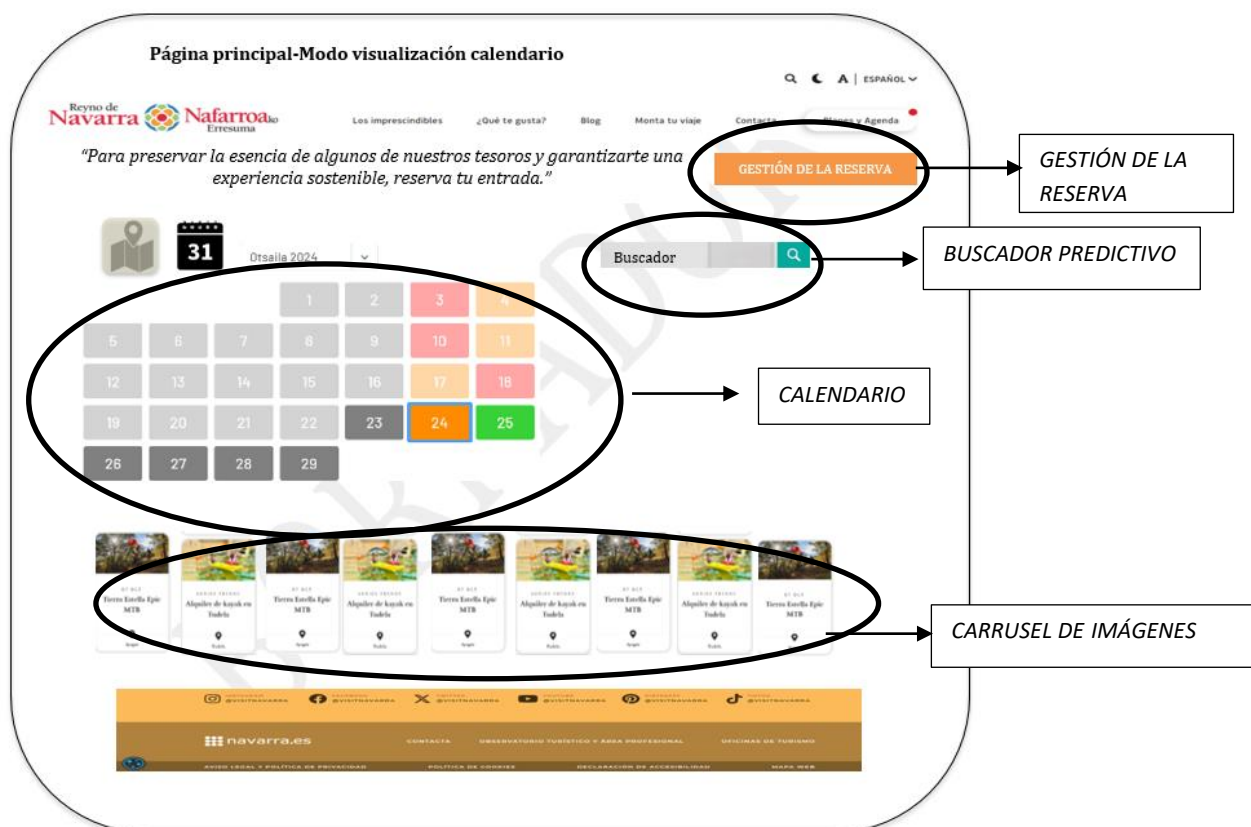


Imagen 2: Propuesta de la estructura de la página principal, modo de visualización 2

**Los diseños preliminares de la página principal que se muestran (imagen 1 y 2) son propuestas que tratan de reflejar de una forma gráfica como se distribuirán los elementos en la página principal. A pesar de que puedan servir de referencia, en ningún caso se corresponderán con el diseño definitivo de la página principal.*

3.2.1.3.1.1. Mapa de ocupación

Este mapa se visualizará a través de un pop-up (ventana emergente) y mostrará el nivel de ocupación a tiempo real de todos los espacios incluidos en la herramienta. Los espacios estarán representados mediante círculos de diferente tamaño y color dependiendo del nivel de ocupación (verde, naranja y rojo). Al pasar el cursor por encima de cada espacio aparecerá una pequeña ventana con el nombre del espacio y el porcentaje de ocupación de ese momento.

Este nivel de ocupación mostrará el porcentaje de ocupación de los servicios reservables de cada espacio. En caso de que existan diferentes servicios reservables en el mismo espacio se tendrá en cuenta la media del nivel de ocupación de todos ellos. Este nivel de ocupación se deberá actualizar de forma automática cada minuto.

En caso de que alguno de los espacios tenga un nivel de ocupación alto (naranja o rojo), este mapa será lo primero que el usuario visualice al acceder a la página principal. Aparecerá dentro de un pop-up (ventana emergente) que se deberá cerrar para poder visualizar el resto de la página principal. En caso de que todos los espacios tengan un nivel de ocupación bajo (verde) no aparecerá la ventana emergente con el mapa (Imagen 3).

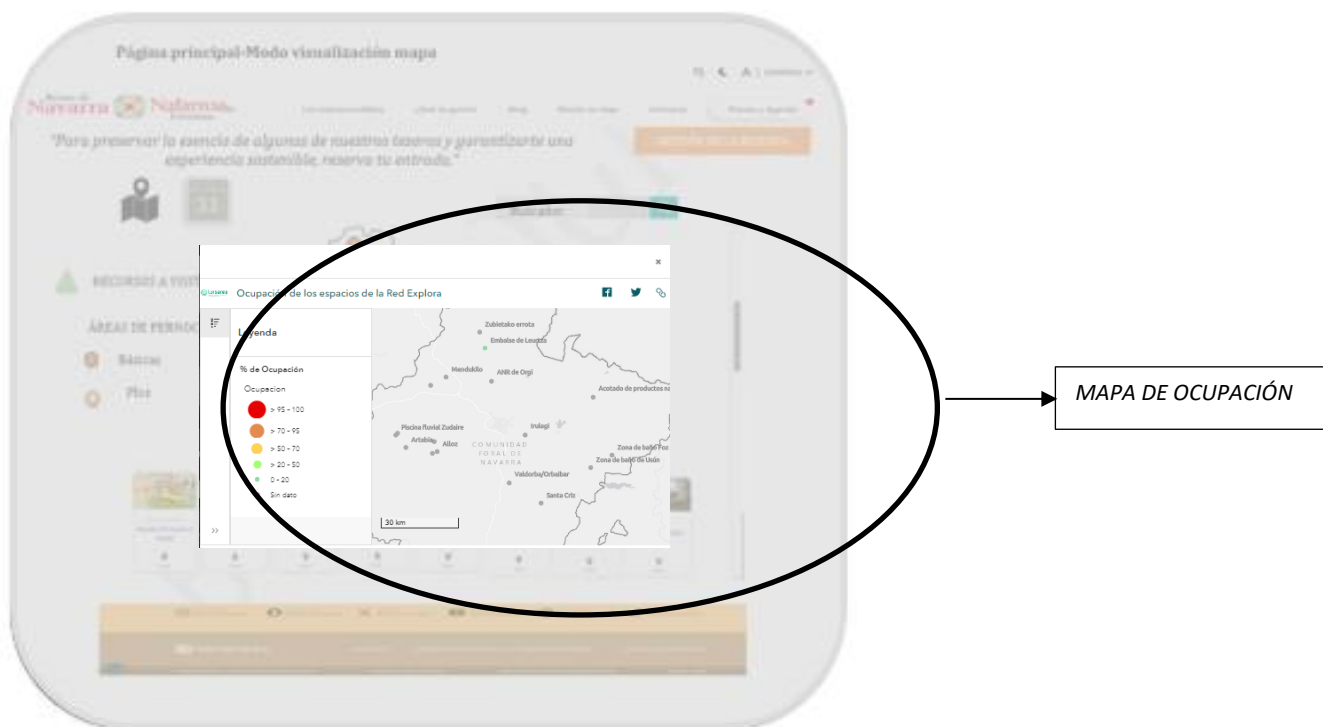


Imagen 2: Borrador de la representación del mapa de ocupación.

*Los diseños preliminares de la página principal que se muestran (imagen 1 y 2) son borradores que tratan de reflejar de una forma gráfica como se distribuirán los elementos en la página principal. A pesar de que puedan servir de referencia, en ningún caso se corresponderán con el diseño definitivo de la página principal.

3.2.1.4. Página de reserva

La página de reserva estará estructurada en tres partes: el resumen de las características del servicio, los datos de la reserva y la encuesta. La propuesta de la información que deberá contener se muestra en la imagen 4.

Página de reserva

Un extenso bosque de hayas, robles, abetos, abedules, sauces, helechos y musgos, entre otros.

- ✓ 3€ adultos/2€ niños
- ✓ Aforo: 200
- ✓ Teléfono 948562034.
- ✓ Email: irati@selva.com
- ✓ Mapa de localización

- ✓ Cómo llegar (enlace google maps)
- ✓ Más información.

-Nº de entradas tipo X

-Nº de entradas tipo Y

-Nº de entrada tipo Z

Nombre y apellidos

Email

País

CP

Matrícula del vehículo

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

Género

Edad

Tipo de grupo

¿Tiene pensado pernoctar en Navarra?

¿Cómo ha conocido la existencia de este enclave o actividad?

Medio de transporte utilizado para llegar hasta el recurso turístico visitado.

PAGAR

RESUMEN
CARACTERÍSTICAS
DEL SERVICIO

DATOS DE LA
RESERVA

ENCUESTA

ACCESO A LA
PÁGINA DE PAGO

Imagen 4: Borrador de la estructura de la página de reserva.

*El diseño preliminar de la página de reservas (imagen 4) es un borrador que trata de reflejar de una forma gráfica como se distribuirán los elementos en la página principal y de reservas. A pesar de que pueda servir de referencia, en ningún caso se corresponderán con el diseño definitivo.

Gobierno
de Navarra

Nafarroako
Gobernua

cpen

13

3.2.1.4.1. Resumen de las características del servicio

En la parte superior de la página de reservas habrá un apartado con un **resumen de las características del servicio reservado**:

- ✓ Breve descripción del espacio y el servicio (máximo 250 la descripción del espacio y máximo 250 caracteres la descripción del servicio).
- ✓ Categoría del área de pernocta (Plus, Básica o Complementaria).
- ✓ Fotografía representativa del servicio.
- ✓ Cómo llegar al área de acogida o área de pernocta (mapa de localización del área de acogida o área de pernocta con el enlace de *google maps* de cómo llegar hasta el área de acogida).
- ✓ Precio y aforo del servicio.
- ✓ Teléfono y email de contacto de la entidad gestora.
- ✓ Enlace con más información de interés sobre el recurso o el espacio.

El contenido de estos campos se completará a partir de la web interna. NASUVINSA se encargará del diseño del mapa de localización del área de acogida, para lo que necesitará un campo habilitado para introducirlo en la web interna. Este campo deberá contener también un apartado para insertar en el mapa el enlace de *google maps* de cómo llegar.

3.2.1.4.2. Datos de la reserva

Para realizar la reserva el usuario deberá cumplimentar un breve formulario que contendrá al menos los siguientes campos: fecha y turno, número de entradas y tipo (en caso de que haya diferentes tipologías de entradas), nombre y apellidos, email, país, CP (si es España) y matrícula del vehículo (en caso de que se reserve plaza de aparcamiento o área de pernocta).

En el caso de **áreas de pernocta** el formulario de reserva deberá incluir, además de los campos anteriormente mencionados, los siguientes: teléfono, sexo, tipo de documento de Identidad, N° documento de Identidad, N° de soporte del documento, dirección de residencia, fecha de nacimiento, número de viajeros y relación de parentesco entre los viajeros (en el caso de que alguno sea menor de edad). Además, deberá existir la posibilidad de incluir una imagen explicativa de los datos solicitados.

Además, existirá la opción de que las entidades gestoras puedan incluir un **código promocional**, para los casos en los que cuenten con entradas con descuentos especiales.

3.2.1.4.3. Encuesta del proceso de reserva

Las preguntas a incluir en este apartado serán facilitadas por NASUVINSA. Estas preguntas podrán ser diferentes para las áreas de pernocta, ya que la tipología de los visitantes que las utilizan es más específica.

Las respuestas obtenidas en la encuesta se incluirán en la base de datos que contenga la información de las reservas realizadas.

3.2.1.5. *Página de pago*

Una vez confirmados los datos de reserva se accederá a la página donde se alojará la pasarela de pago, donde se habilitarán al menos los siguientes métodos de pago; **tarjeta y bizum**.

La pasarela de pago estará vinculada a la cuenta bancaria de la entidad gestora de cada servicio reservable. El coste de esta vinculación será asumido por la entidad gestora de cada servicio y será de un máximo de 300€.

Finalmente se enviará un **justificante con el número de reserva al email facilitado** en el apartado de datos personales del comprador. El número de reserva deberá ser un identificador único. El diseño del justificante lo realizará la empresa adjudicataria y deberá contener los datos de la reserva (datos personales, hora, precio etc.), normas de convivencia para el usuario, el mapa de localización del área de pernocta o área de acogida del servicio reservado (será el mismo mapa que el que se visualice en el apartado “resumen de las características del servicio”) y un enlace de *google maps* para llegar hasta el área de acogida o área de pernocta. El diseño del justificante será único para todos los servicios.

3.2.1.6. *Recordatorio de la visita y encuesta post-visita*

Un día antes de la visita se enviará automáticamente un email recordatorio de la visita, a la dirección facilitada en los datos de la reserva. NASUVINSA elaborarán el texto a incluir en este recordatorio.

Un día después de la visita se enviará de forma automática un email con una encuesta de satisfacción. NASUVINSA facilitará las preguntas a incluir en esta encuesta, que podrán ser diferentes en el caso de las áreas de pernocta.

Las respuestas obtenidas se incluirán en la base de datos que contenga la información de las reservas realizadas y estarán relacionadas con el resto de datos recogidos de esa misma reserva.

3.2.1.7. *Dirección de email de la herramienta*

La empresa adjudicataria deberá crear una dirección del email con el mismo nombre del dominio. A través de esta dirección de email se enviarán el justificante de reserva, el recordatorio de visita y la encuesta post-visita.

3.2.2. WEB INTERNA

La web interna será un instrumento de configuración y control del contenido recogido en la web pública de visualización. Desde la web interna los gestores podrán configurar información sobre el espacio y los servicios y controlar la demanda y datos vinculados a los mismos.

Esta web interna se creará a partir de la herramienta existente, por lo que, por defecto, tendrá las funcionalidades descritas en el apartado 3.1.2. de las prescripciones técnicas. No obstante, la nueva web interna tendrá una estética diferente, acorde con la estética marcada por la DG de Turismo. Además, deberá existir la posibilidad de modificar de nombre los diferentes apartados de la web interna.

La web interna estará compuesta por un apartado de configuración de contenido y una base de datos donde se registrarán todas las reservas.

3.2.2.1. Configuración de contenido

La información que se incluya en la web interna se verá reflejada en la web pública de visualización. Por ello, la web interna deberá contener **predeterminados los aspectos necesarios** para que la información incluida se visualice homogénea y correctamente. Tendrá al menos las siguientes páginas: la página que contenga la información de los espacios, la página con la información de los servicios reservables, y el carrusel de imágenes.

3.2.2.1.1. Espacios

Cada uno de los espacios que cuenten con servicios reservables tendrá su propia página, desde donde, a través de una plantilla predefinida, los gestores de dichos espacios podrán crear y configurar la información. La información introducida en esta plantilla se visualizará en el mapa de la página principal y el resumen de las características del espacio. La plantilla estará compuesta por los siguientes campos:

- ✓ Nombre del espacio.
- ✓ Descripción del espacio (máximo 250 caracteres).
- ✓ Fotografía representativa del espacio.
- ✓ Entidad local.
- ✓ Servicios reservables con los que cuenta.
- ✓ Ubicación del área de acogida o área de pernocta (Coordenadas World Geodetic System WGS84).
- ✓ Mapa de localización del área de acogida o área de pernocta (Este mapa lo incluirá NASUVINSA; el campo donde se incluirá deberá ofrecer la opción de insertar el enlace de *google maps* de cómo llegar al área de acogida).

Algunos de estos campos pueden requerir de validación por parte de la DG de Turismo.

3.2.2.1.2. Servicios reservables

La web interna permitirá a los gestores incluir y modificar la información vinculada a cada uno de sus servicios reservables. Para ello, contarán con una **plantilla predefinida**, donde cada campo tendrá una extensión limitada. La información que se incluya aquí se mostrará en el resumen de las características del servicio de la web pública de visualización y en el carrusel de imágenes. Esta plantilla podrá ser modificada por las entidades gestoras de los espacios y contendrá al menos los siguientes campos:

- ✓ Nombre del servicio.
- ✓ Tipo de servicio o categoría del área de pernocta.
- ✓ Descripción del servicio (máximo 250 caracteres).
- ✓ Fotografía representativa del servicio.
- ✓ Calendario y horario anual.
- ✓ Aforo.
- ✓ Precio por tipo de entrada.
- ✓ Datos de contacto.
- ✓ Enlace para más información.
- ✓ Código promocional (opción de incluir un código promocional para los casos en los que cuenten con entradas con descuentos especiales).

3.2.2.1.3. Carrusel de imágenes

La web interna deberá ofrecer la posibilidad de editar el orden de los servicios recogidos en el carrusel de imágenes de la web pública de visualización. Este apartado sólo lo podrán modificar los administradores.

3.2.2.2. Base de datos de las reservas y encuestas

El registro de reservas será el mismo que el de la herramienta de reservas existente, y almacenará de forma segura todos los datos personales recogidos en el proceso de reserva y en las diferentes encuestas (la del proceso de reserva y la de post-visita). Este registro deberá contener todos los campos incluidos en el formulario de reserva de cumplimiento obligatorio y las encuestas.

Todos los datos recogidos en este registro se volcarán automáticamente a la *base de datos datamart* del Observatorio Turístico perteneciente al Servicio de Planificación e Innovación Turística. Asimismo, se volcarán también de forma automática a un servidor que será facilitado por NASUVINSA.

El registro de reservas deberá contener filtros para facilitar la gestión de la información de las reservas a los gestores. Se podrán realizar **filtros** por fecha de reserva, actividad, numero de reserva, email, teléfono, nombre, apellidos, matrícula, etc. Además, existirá la opción de crear y descargar un Excel con la información consultada. Se realizarán copias de seguridad diarias de este registro de reservas de forma automática.

3.2.2.3. Usuarios

Al igual que en la herramienta existente, habrá tres tipos de usuarios con acceso a la web interna, y cada uno de ellos tendrá diferentes permisos de acceso y configuración de contenido: usuario tipo 1 (**administrador**), usuario tipo 2 (**gestor del espacio**) y usuario tipo 3 (**empleado/a que comprueba las reservas in situ**). Las funcionalidades de cada tipo de usuario han sido definidas en el apartado 3.1.2.4.

Además de las funcionalidades ya descritas, cada vez que el “usuario tipo 2” modifique alguno de los campos sobre las características del espacio que requieren de validación, llegará un aviso automático al “usuario tipo 1”. El “usuario tipo 1” deberá validar los contenidos incluidos o modificados antes de que puedan ser

visualizados en la web pública de visualización. El resto de campos los podrá modificar directamente el “usuario tipo 2”, sin que llegue ningún aviso al “usuario tipo 1”.

3.2.3. PANTALLA DE VISUALIZACIÓN PARA EL CONTROL DE ACCESO

Las funcionalidades de este apartado serán las mismas de la herramienta existente (apartado 3.1.3.).

3.2.4. PROTOTIPO DE DISEÑO Y PRUEBAS DE USABILIDAD

Antes de finalizar la fase de diseño de la herramienta se deberá enviar a NASUVINSA un prototipo del diseño (*mockup*) de la herramienta. Una vez validado por NASUVINSA y la DG de Turismo, se realizará una prueba de estrés para comprobar que la herramienta de reservas responde de manera eficaz y fluida.

Asimismo, se deberá realizar un test de usabilidad de la herramienta, donde participarán al menos 20 usuarios que no hayan tomado parte en el proceso de diseño de la herramienta online de reservas. Los usuarios deberán tener diferentes rangos de edades y destreza en el uso de este tipo de herramientas. En caso de detectarse necesidad de mejoras o que NASUVINSA y la DG de Turismo lo consideren necesario, se deberán subsanar las necesidades detectadas o introducir las mejoras que se consideren, sin que suponga incremento en el precio del contrato.

3.3. PUESTA EN MARCHA DE LA HERRAMIENTA ONLINE DE RESERVAS (Fase 2)

Se elaborarán tres manuales de uso donde se recogerán todas las funcionalidades de la herramienta. Un manual de uso estará dirigido a los administradores (usuario tipo 1) y el otro a las entidades gestoras de los espacios (usuario tipo 2 y 3). Además, se deberá elaborar un tercer manual, dirigido a personal técnico informático, donde se describa la arquitectura de la herramienta online de reservas y otros datos de interés que se definirán una vez adjudicado el contrato.

Una vez realizados y validados los manuales de uso, la empresa adjudicataria deberá impartir una formación sobre el funcionamiento de la herramienta al personal técnico de NASUVINSA y la DG de Turismo.

Por último, una vez la herramienta funcione correctamente y se haya impartido la formación se dará por finalizada la fase 2.

3.4. MANTENIMIENTO E INCORPORACIÓN DE MEJORAS (Fase 3)

El mantenimiento se realizará una vez finalice la puesta en marcha de la herramienta hasta la finalización del contrato.

Por otro lado, a través de la bolsa de horas que se oferte, la adjudicataria deberá incorporar las mejoras que se hayan detectado a partir de la puesta en marcha de la herramienta de reservas. Estas mejoras se incorporarán siempre con la previa aprobación de NASUVINSA.

4. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

La dirección de los trabajos se llevará a cabo por el personal técnico de NASUVINSA que sea designado al efecto. La persona adjudicataria estará a disposición de dichos técnicos para cuantas consultas y datos puedan precisarse durante la ejecución de los trabajos.

Los trabajos se iniciarán con una puesta en común de objetivos, proceso de trabajo, metodología y planificación.

La persona adjudicataria incluirá una programación de los trabajos, en el que aparezcan las fechas de las entregas parciales de las fases en que se dividen los estudios y de las actividades básicas que las integran.

Con la periodicidad que fije NASUVINSA, se convocarán reuniones en las oficinas de la misma donde el responsable de la persona adjudicataria dará cuenta a los técnicos citados de la marcha de los trabajos.

Antes de la puesta en marcha de la herramienta la empresa adjudicataria realizará las pruebas que desde la entidad promotora se consideren necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la herramienta.

5. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS

Las memorias e informes se entregarán en formato de texto .DOC para Windows para documentos editables y en formato .PDF firmado para documentos definitivos.

Otros documentos: *.XLS, *.XLSX, etc.

Entregables Fase 1:

- **Diseño preliminar (prototipo-mockup).** Entrega: plazo máximo de 3 meses (o el establecido en su oferta) a contar desde la fecha de inicio del contrato.
- **Resultados de la prueba de estrés de la herramienta de reservas:** Entrega: plazo máximo de 15 días (o el establecido en su oferta) a contar desde el visto bueno del diseño preliminar.
- **Informe de resultados del test de usabilidad de la herramienta.** Entrega: plazo máximo de 15 días (o el establecido en su oferta) a contar desde el visto bueno de la prueba de estrés.

Entregables Fase 2:

- **Manuales de uso y manual técnico.** Entrega: plazo de 1 mes (o el establecido en su oferta) a contar desde la finalización de la Fase 1.

- **Informe de impartición de la formación:** plazo de 1 mes (o el establecido en su oferta) a contar desde la finalización de la Fase 1.

Entregables Fase 3:

- **Informe de incidencias.** Entrega: 15 de agosto de 2025.
- **Informe de mejoras incluidas.** Entrega: 15 de agosto de 2025.

Transferencia de conocimiento:

Además de los entregables anteriormente descritos, la adjudicataria deberá contemplar la transferencia de conocimiento a la DG de Turismo, a NASUVINSA, o a quien Gobierno de Navarra considere. Dicha transferencia de conocimiento tiene por objetivo proporcionar toda la documentación desarrollada y una réplica de la base de datos generada durante la duración del contrato.

La transferencia del conocimiento tendrá una duración de al menos 1 mes y deberá estar finalizada en un plazo mínimo de 15 días laborables antes de la finalización del presente contrato.

Para la transferencia de conocimientos la adjudicataria definirá un plan de devolución del servicio que recoja con el adecuado nivel de detalle aspectos tales como:

- Planificación.
- Procedimientos y documentación para el traspaso del conocimiento.
- Entregables.
- Cualquier otro aspecto que se considere relevante para un proceso de traspaso del servicio de calidad.

Cuando la finalización del servicio fuera anticipada, será responsabilidad de la adjudicataria saliente, una transferencia y restitución ordenada de los trabajos realizados.

6. RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS

NASUVINSA procederá al examen de la documentación presentada y caso de estimarse incumplidas las prescripciones técnicas, o de observarse deficiencias, se ordenará, por escrito, a la persona adjudicataria corregir o completar las partes del trabajo que se estime necesario, haciendo constar en dicho escrito el plazo que para ello se fije y las observaciones que se estimen oportunas.

7. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

Sin perjuicio del art. 34 del Pliego de Condiciones Regulatoras es de aplicación lo indicado en este apartado:

Quedarán en propiedad de la Dirección General (DG) de Turismo del Gobierno de Navarra tanto las prestaciones contratadas como los derechos inherentes a los trabajos realizados, así como los derechos económicos de su propiedad industrial y comercial, reservándose la DG de Turismo su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por la DG de Turismo, y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

La persona contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a la DG de Turismo todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos. Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a la DG de Turismo, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

Además, todos los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato que se deriven del procedimiento regulado por el presente pliego, en cualquiera de sus fases, serán propiedad de la DG de Turismo.

La persona contratista no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceras personas dato alguno de los trabajos contratados ni publicar, total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización escrita de la DG de Turismo. En todo caso, la persona contratista será responsable de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de esta obligación.

Asimismo, serán de propiedad de la DG de Turismo todos los derechos económicos de propiedad intelectual que deriven de la ejecución del contrato, lo que se entiende implícito en el contrato. Esta adquisición se hace, en exclusiva y en el ámbito mundial, e incluye todos los derechos económicos de propiedad intelectual inherentes al contrato, y la DG de Turismo podrá libremente y sin pago de más precio, proceder a la reproducción, distribución, comunicación pública y transformación durante el plazo señalado por el artículo 26 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, teniendo derecho a expresar la obra por cualquier medio o soporte tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, comprendiendo, todas y cada una de las modalidades de explotación, incluyéndose los derechos de reproducción en cualquier soporte o formato, dentro de los cuales y en particular abarca a la edición en forma de libro y en soporte digital o numérico, así como los derechos de distribución y comunicación pública del servicio, para su

explotación comercial en todo el mundo. Queda expresamente incluida la emisión y transmisión on-line de las obras y su puesta a disposición a través de las redes digitales interactivas, tipo Internet.

8. CRITERIO SOCIAL

La persona adjudicataria deberá aportar durante los 2 primeros meses desde la firma del contrato, un informe detallado sobre la formación del personal indicado en el criterio social, en el que se detalle el contenido, los asistentes y el lugar y fecha de celebración de la formación en accesibilidad web.