



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

 Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

 nasertic



**Pliego de prescripciones técnicas para la
implantación de un programa de
aceleración de comercialización digital
para empresas de actividades turísticas
en el marco del Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia financiado
con fondos de la Unión Europea – Next
Generation EU**

Octubre 2024



Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.
| C/ Orcoyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |
| info@nasertic.es | www.nasertic.es
| Tel: 848 420 500 | Fax: 848 426 751

ÍNDICE

- 1. Objeto..... 3
- 2. Resumen de necesidades..... 3
 - 2.1. Objetivos del programa 4
 - 2.2. Descripción del servicio 5
 - 2.3. Trabajos a realizar 5

1. Objeto

Objeto del presente documento es Diseñar, coordinar e implementar un PROGRAMA PILOTO DE ACELERACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DIGITAL DE EMPRESAS TURÍSTICAS a partir del cual formar y acompañar a las empresas e implementar las soluciones digitales necesarias para lograr la incorporación de las mismas a la comercialización digital directa e intermediada que impacten directamente en la competitividad en el mercado. Este programa se orientará preferentemente a las empresas de actividades turísticas, pero podrán tener cabida otras empresas del sector, atendiendo al número de demandas, priorizando en todo caso las de actividades turísticas.

- Evaluar el impacto de la implementación de soluciones piloto en las empresas de actividades turísticas participantes, con el objetivo de analizar el potencial de escalabilidad y su repercusión en la comercialización de productos a largo plazo y realizar un informe final de la actuación.

2. Resumen de necesidades

NASERTIC, es una empresa pública dentro de la Corporación Pública Empresarial del Gobierno de Navarra, S.A. (CPEN), adscrita al Departamento de Presidencia e Igualdad y declarado ente instrumental de la administración de la Comunidad Foral por Acuerdo de Gobierno de Navarra de 13 de abril de 2016, que tiene como Objeto Social la prestación de servicios para las Administraciones Públicas, y los Organismos, Sociedades o Entidades que dependen de ellas.

En este marco, NASERTIC ha recibido el encargo por parte del servicio de Marketing y Producto Turístico para llevar a cabo los trabajos de desarrollo del Hub de marketing digital y análisis de un Marketplace autonómico y acciones en el ámbito de la mejora de la competitividad empresarial en el marco de las Actuaciones de Cohesión en Destino (ACD) “Navarra Rural”, financiado con fondos de la Unión Europea NextGeneration EU.

Tras la realización del análisis de un Marketplace autonómico se descartó esta posibilidad al comprobar que muchas de las empresas de actividades, susceptibles de tener sus productos en dicha plataforma, no disponen de un sistema de comercialización on line. Se plantea entonces este proyecto para acelerar la comercialización on line de las empresas de actividades para su inclusión en la plataforma de [“Planes”](#) u otros apartados similares que la Dirección General de

Turismo de Navarra tiene publicada en su portal web y en cualquier plataforma de comercialización independiente, así como la comercialización directa a través de internet.

La comercialización on line de productos turísticos es uno de los elementos más importantes para la competitividad de las empresas turísticas, que compiten en un mercado completamente digitalizado y con una clientela que busca, compra y contrata a través de internet sus actividades turísticas. En este marco se considera imprescindible incrementar el porcentaje de empresas turísticas navarras que disponen de comercialización on line en sus propias páginas web y que puedan conectar ese sistema digital con la plataforma “Planes” u otros apartados similares de la Dirección General de Turismo de Navarra y con las principales plataformas de comercialización del mercado. Para ello se considera indispensable la implantación de la tecnología necesaria para ello, pero también la formación y acompañamiento indispensable para aprender a usar esta tecnología y sacarle el máximo rendimiento.

2.1. Objetivos del programa

El alcance del contrato para la puesta en marcha del programa piloto de aceleración de empresas turísticas incluirá:

- Incrementar el porcentaje de empresas, principalmente de actividades y experiencias turísticas que disponen de comercialización on line de sus productos
- Aumentar el conocimiento de herramientas tecnológicas especiales para el sector turístico con las que gestionar reservas y comercializar sus productos.
- Implementar en cada empresa las herramientas tecnológicas necesarias para facilitar la comercialización digital directa de las empresas participantes, así como su conexión con las principales plataformas de comercialización y la plataforma “planes” de Visitnavarra.es durante 12 meses, incluyendo un sistema de gestión de reservas, motor de reservas y channel manager para conexión con otros canales
- Acompañar y mentorizar a las empresas participantes de manera individualizada durante 12 meses hasta la adopción de la tecnología y facilitar el máximo rendimiento del periodo de aceleración.

- Mejorar la oferta de la plataforma “planes” con el servicio de reserva on line, pero manteniendo la transacción en la web del proveedor del servicio sin tener que desarrollar una plataforma de reservas común.

2.2. Descripción del servicio

La empresa adjudicataria deberá diseñar, coordinar e implementar un programa piloto de aceleración de la comercialización digital orientado a empresas de actividades turísticas mediante el cual se consiga a las empresas e implementar las soluciones digitales necesarias para garantizar tanto la comercialización directa como la conexión con las principales plataformas de comercialización y la plataforma “planes” de Visitnavarra.es, de manera que este proyecto impacte directamente en la competitividad en mercado de las empresas participantes.

Además, al tratarse de un proyecto piloto, se evaluará el impacto de este programa en las empresas de actividades turísticas participantes, con el objetivo de analizar el potencial de escalabilidad y su repercusión en la comercialización de productos a largo plazo.

2.3. Trabajos a realizar

Los trabajos técnicos a desarrollar dentro del programa de aceleración de comercialización digital dirigida preferentemente a empresas proveedoras de servicios turísticos tales como experiencias turísticas, actividades turísticas, turismo activo, guías de turismo o similares, con prioridad a las incluidas en la sección “planes” de visitnavarra.es y, si no se pudiera completar las plazas con empresas de este tipo se podrá incluir empresas de alojamiento que no tengan sistemas de reservas on line activas en el momento del lanzamiento de la aceleradora.

El programa incluirá las siguientes acciones y requisitos mínimos:

1 - Diseño del programa de aceleración digital y coordinación global del programa:

Será competencia de la empresa adjudicataria:

- el diseño del programa, contenidos y agentes participantes en las formaciones y mentorías.
- la coordinación de la hoja de ruta desde su lanzamiento hasta la evaluación.
- el acompañamiento a Nasertic y la Dirección General de Turismo en la captación de participantes.
- la gestión de la implementación del programa en un mínimo de 50 empresas.

- El acompañamiento a las empresas participantes durante la duración del programa

2 – Jornada de presentación

La empresa adjudicataria participará en una jornada mixta presencial con retransmisión on line de presentación del programa que permita darlo a conocer a las empresas interesadas para su captación e inclusión en la aceleradora y que deberá combinarse con algunas píldoras de formación o conferencias sobre comercialización on line que deberán funcionar como gancho de atracción a público interesado.

Los gastos de organización de esta jornada planteada para 50 personas se entienden incluidos dentro del contrato y deberán tener en cuenta el coste de la sala, los servicios necesarios para el evento presencial y la retransmisión en streaming y grabación de la sesión.

3 – Jornada/s de formación

La empresa adjudicataria deberá plantear un programa de formación adecuado para conseguir los objetivos de conocimiento genérico de comercialización digital y específico de la herramienta a implementar. Este programa de formación deberá incluir al menos:

- Formación en sensibilización en digitalización y estrategia comercial
- Formación en el uso de herramientas de gestión y comercialización digital
- Formación específica en la herramienta que se implementará en cada empresa (70% del tiempo de formación)

La propuesta de formación deberá ser on line y con una duración y horario compatible para las empresas turísticas. Se preverá la grabación de estas formaciones para su posterior difusión entre las empresas que no puedan acudir a la convocatoria en directo.

4- Dotación tecnológica específica para actividades y experiencias.

La adjudicataria proporcionará, sin ningún coste añadido, a cada una de las empresas asistentes o beneficiarias de este proyecto las herramientas profesionales necesarias para que puedan gestionar la comercialización digital de su negocio durante 12 meses. Cada una de estas empresas recibirá licencia de uso válida para 12 meses de una herramienta profesional cuyas utilidades mínimas serán las siguientes:

a. Sistema de gestión de reservas.

Todas las empresas participantes contarán con un sistema de gestión de reservas que sea un producto ya comercializado durante al menos 2 años y ampliamente utilizado por múltiples empresas del sector y que les permitirá gestionar todas sus reservas de manera profesional y cuente con, al menos las siguientes utilidades:

- Permitirá crear todo tipo de productos, definiendo tipo de tickets (ejemplo, adulto, niño, grupo, etc).
- El sistema permitirá gestionar reservas en diferentes operativas como creación, anulación, y cambio de horario.
- Incluirá funcionalidades para de control y venta en taquilla.
- Deberá incluir un sistema de facturación manual y automatizada y control de pagos por reserva.
- Debe integrar sistema de pago por tpv de la empresa y envío de solicitud de pago por tarjeta.

b. Motor de reservas:

Cada empresa deberá contar también con un motor de reservas que permitirá vender sus productos y experiencias de forma online a través de la web. El motor contará al menos con las siguientes utilidades:

- Estará preparado para trabajar en idiomas (castellano, euskera, inglés y francés al menos)
- Dispondrá de conexión con la pasarela bancaria de la empresa, para el pago con tarjeta.
- Permitirá la venta por tickets individuales y por grupos.
- Permitirá la gestión de horarios con límite de participantes.
- Permitirá la comercialización de bonos regalo y descuentos.
- Estará prepara para volcar toda la información de forma automática en el gestor de reservas.
- Estará conectada con la taquilla, en el caso de que la empresa desee activarla.

c. Channel manager.

Se debe proporcionar a cada empresa con una herramienta profesional channel manager bidireccional. Esta herramienta estará conectada al gestor de reservas y permitirá la conexión al menos con tres de los principales canales (Tiqets, Atrápalo, Getyourguide, Experience Bank, Tourdesk, Civitatis o Viator). Se tratará de channel manager profesional con envío de disponibilidad y recepción de reservas directas del canal, ambos procesos en tiempo real.

Además de las funcionalidades descritas anteriormente, la empresa adjudicataria se compromete a:

- Dar servicio de mantenimiento del host de todos los motores de las empresas adheridas al proyecto y de las páginas de reserva que se conectarán con visitnavarra.es durante el periodo de contrato
- Generar copias de respaldo que permitan restaurar los contenidos ante una incidencia o borrado de datos
- Ofrecer a las empresas participantes un sistema de pago de garantía y segura con los diferentes métodos de pago vinculados a cada proveedor de actividades turísticas.
- Optimización de los frontend para ser visualizado correctamente desde cualquier dispositivo, especialmente dispositivos móviles.
- Garantizar la disponibilidad y el mantenimiento y soporte los 365 días del año
- No incluir publicidad en ninguno de los motores.
- Incluir en todos los materiales producidos dentro del proyecto, así como en las landings visibles para el público la comunicación expresa de que el proyecto está financiado por la Unión Europea Next Generation -Plan de Recuperación-Ministerio competente-Gobierno de España” y los logos del “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia” y “Financiado por la Unión Europea NextGeneration EU” según lo establecido en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre y el Manual de Identidad Visual.
- Soportar los costes tecnológicos necesarios para la adaptación de las herramientas para el cumplimiento de todos los requisitos del pliego, así como los gastos del mantenimiento y de actualización durante la duración del contrato.
- Obligación de incluir en cada plataforma un “Aviso Legal” que contenga las “condiciones de Uso” de las mismas y las de contratación de los servicios ofertados.
- No podrá utilizar la base de datos de clientes compradores en los motores de reservas para otros fines que no sean los del objeto de este contrato y siempre cumpliendo con lo establecido en la RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).
- El adjudicatario NO cobrará ninguna comisión por el servicio prestado tanto a NASERTIC y Gobierno de Navarra como al proveedor del servicio/producto durante la duración del contrato. Finalizado el periodo del programa de 12 meses podrá realizar acuerdos comerciales con las empresas participantes para continuar con el servicio, quedando NASERTIC libre de cualquier compromiso de pago posterior.

5- Puesta en marcha inicial más soporte y mentoría continua durante 12 meses.

Además de la formación y de dotarles de las herramientas necesarias para que puedan trabajar de forma profesional, el adjudicatario deberá proporcionar a las empresas participantes en el programa los siguientes servicios.

- Asignación de un tutor personal a cada empresa.
- Configuración y puesta en marcha individualizada de la herramienta con la ayuda y dirección de su tutor personal, atendiendo a sus peculiaridades y forma de trabajar.
- Soporte a la empresa durante 12 meses (por mail y de forma telefónica) para que disponga de un servicio de resolución de incidencias en su negocio, en horario de lunes a domingo de 8:00 a 20:00
- Mentorías de negocio al menos una vez al trimestre durante los 12 meses de duración del programa de aceleración para revisar resultados, solucionar problemas detectados y buscar medios para mejorar el rendimiento. Especificar un poco más en que consiste esta mentoría.

6- Integración desde visitnavarra.es.

La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta la conexión desde cada ficha de producto presente en <https://www.visitnavarra.es/es/planes> con el motor de reserva de cada establecimiento. Se piensa en que los CTA de visitnavarra.es enlacen directamente con el motor de reserva de cada establecimiento.

La transacción y reserva debe hacerse por parte de cada establecimiento, pero la estructura de página propuesta por cada uno deberá tener una imagen y funcionamiento común para facilitar la usabilidad a las personas usuarias que lleguen a esta oferta desde la página oficial de Turismo y dar uniformidad a todos los sistemas de reservas participantes en este programa.

No se plantea la creación de un site paralelo al oficial de Turismo de Navarra y tendrá que ser desde el site actual desde el que se acceda a toda la oferta de reserva on line con enlace individualizado a cada establecimiento.

7- API de extracción de datos para generación de BIG DATA.

El adjudicatario deberá desarrollar un acceso de datos que facilitará mediante una interfaz de programación de aplicaciones (API) autenticada. Esta API permitirá la extracción segura de datos para su incorporación automática al Data mart del Observatorio Turístico de Navarra quien posteriormente lo gestionará para realizar estudios estadísticos, análisis de terceros, proyectos de Machine Learning y otras actividades relacionadas con el análisis de datos dentro del observatorio de turismo.

El acceso a través de la API estará sujeto a las políticas de seguridad y protección de datos establecidas por la organización y requerirá autenticación adecuada para garantizar la integridad y la confidencialidad de la información.

8- Evaluación final y análisis de la escalabilidad.

Se realizará una evaluación global de los resultados obtenidos y de satisfacción con las soluciones implantadas, así como el impacto generado. A partir de esta evaluación, se analizará la viabilidad de escalabilidad de solución. Como parte de esta fase se realizarán diversas acciones:

- Evaluación participativa del proceso piloto.
- Evaluación participativa de la solución implementada.
- Evaluación de resultados e impacto generado.
- Estudio de viabilidad de escalabilidad.