



MEMORIA JUSTIFICATIVA

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA MEJORA DE LA ACOGIDA TURISTA EN LA RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA DE MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Nº DE EXPEDIENTE: SP21-00406 (Lote 1); SP21-00407 (Lote 2); SP21-00408 (Lote 3); SP21-00409 (Lote 4)

Antecedentes:

La Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A tiene encomendada entre otros objetivos, la prestación de todo tipo de servicios relacionados con la promoción de la ciudad de Madrid, su imagen y su proyección nacional e internacional como destino turístico de ocio y negocio.

El Departamento Atención al Visitante de la Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A, tiene asignada la competencia de la prestación de los servicios de atención e información turística (SAIT), a través de la red de Centros y puntos de información turísticos.

Objeto del contrato:

Atendiendo a los desafíos a los que se enfrenta el sector turístico tras la pandemia del COVID-19 y la necesidad de adaptar el servicio de Atención e Información Turística a las nuevas necesidades durante el proceso de recuperación, se considera necesario licitar un contrato que aúne diferentes proyectos tecnológicos que permitan que el servicio se adapte mejor a las nuevas exigencias de digitalización y modernización de los desarrollos tecnológicos usados en la red de Servicios de Atención e Información Turística.

Teniendo en cuenta sus especificidades, el servicio se ha dividido en los siguientes lotes:

Lote 1: Servicio de Centralita Virtual

La empresa adjudicataria proveerá un servicio de centralita virtual con opción de contestador y llamada en espera.

Los Servicios de Información Turística están certificados con la norma 'Q de Calidad Turística' (norma UNE -ISO 14785:2015). Esta norma establece una serie de criterios sobre la atención telefónica como, por ejemplo, la necesidad de contar con un sistema de contestador y de llamada en espera en aquellas líneas telefónicas puestas a disposición del público. La mayoría de las consultas de Punto de Atención No Presencial llegan vía telefónica por lo que es imprescindible, para dar un mejor servicio y para cumplir con los requisitos de la Certificación de Calidad contar con este servicio



Lote 2: Servicio de Robot de Acogida Turística

Actualmente se dispone de un Robot de Acogida, llamado “Pichi” y cuyo contrato de suministro finalizará el 15 de mayo de 2022.

En este lote, con el fin de poder dar continuidad al proyecto, la empresa adjudicataria proveerá un robot antropomorfo que cuente con un software que le permita diferentes funcionalidades de Inteligencia artificial (reconocimiento facial, desplazamiento autónomo, reconocimiento de lenguaje natural, reconocimiento de objetos – visión artificial), con el objetivo final de proponer a los usuarios de las oficinas de turismo planes para realizar en Madrid adaptados a su perfil.

Asimismo, se incluirá el mantenimiento de la estructura, el hardware y el software durante toda la duración del contrato. También se incluye una bolsa de horas anual para desarrollos evolutivos (120 horas de programador).

Lote 3: Servicio de Atención Virtual 360º

Para dar continuidad a este proyecto a la finalización del contrato actual, la empresa adjudicataria en este lote proveerá anualmente de 25 experiencias virtuales 360º de alta resolución con tecnología innovadora para que los informadores turísticos puedan acompañar a los usuarios durante la videoconferencia.

Las panorámicas 360º deberán cumplir o superar los siguientes requisitos técnicos:

- 1.- Fotografías alta resolución con procesado HDR
- 2.- Fotografías esféricas con una resolución de: 10.000 x 5.000 píxeles
- 3.- Retoque de trípode en el nadir de la imagen (sin utilización de cap o sello automático)

El contenido de cada una de esas experiencias virtuales deberá hacer referencia a instituciones museísticas, centros culturales, comercios señalados. y patrimoniales icónicos de la ciudad

La empresa adjudicataria creará una página web que permita alojar sus las experiencias virtuales 360º que ya se hallen en poder de Madrid Destino al comienzo del contrato (aproximadamente unas 75 experiencias). Además, añadirá experiencias virtuales 360º de alta resolución en el formato arriba descrito que se vayan creando a lo largo de la duración del contrato (25 experiencias al año).

Técnicamente la visualización de las fotografías deberá realizarse utilizando desarrollo con JavaScript y construido con tecnología WebGL compatible con todos los navegadores y dispositivos de escritorio modernos.

La aplicación deberá ser de bajo peso y debe estar optimizada para mostrar imágenes 360 de cualquier tamaño con el mejor rendimiento posible. Asimismo, las imágenes no deberán perder calidad durante la visualización

La página web contará, además, con suficiente espacio para alojar anualmente, durante la duración del contrato, otras 25 experiencias virtuales más que serán aportadas por Madrid



Destino o por instituciones, organismos o empresas colaboradoras. En ese sentido, la adjudicataria tendrá que comunicar a Madrid Destino todos los detalles técnicos que permitan subir a dicha página web esas otras 25 experiencias virtuales anuales adicionales.

Lote 4: Servicio de Gestión de Contenidos Audiovisuales para las pantallas de la red SAIT

Implantación de un nuevo software de gestión de contenido para el circuito de pantallas de la Red SAIT que mejore y facilite la tarea en la actualización de la información de forma recurrente.

La integración de cuatro plantillas que faciliten la producción de contenidos, con el fin de dar una información útil al visitante o residente de Madrid.

Con respecto al Hardware debe incluir, por un lado, 14 unidades de Chromebox mini con licencia y cargadores e instalación (para 5 quioscos de calle, 3 para Terminales de aeropuerto (T2 (1) y T4 (2)); 2 para Faro de Moncloa; 3 para pantallas regulares de Centro de turismo de Plaza Mayor; 1 para control de las emisiones dentro del departamento de Atención al Visitante.

Y, por otro lado, para el videowall del Centro de Turismo 4 unidades de Chromebox mini con licencia para que en cada cuatro pantallas del videowall se pueda visualizar un video diferente.

Cables HDMI para conectar los dispositivos a las pantallas y la electrónica necesarios para que los Chromebox puedan conectarse a los televisores y se puedan reproducir los videos.

Mantenimiento de todos los equipos instalados, gestión y reparación y/o sustitución de cables HDMI y electrónica asociada servicio de atención al cliente 5/7.

Servicio asistencia en remoto.

Servicio de mantenimiento de licencias.

Actualizaciones gratuitas de nuevas versiones del software.

Parametrización, puesta en marcha, emisión en prueba, test y verificación de arranque.

Formación sobre utilización de software y entrega de manual de uso.

Bolsa de horas: 120 horas producción contenido post entrega del dashboard para contenido de Madrid Destino o para otras peticiones de contenido.

Diseño de 4 plantillas para cargar contenido.



SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El objeto del presente procedimiento es asegurarse el suministro de aquellos desarrollos tecnológicos que nos permitan avanzar hacia una mayor digitalización de los Servicios de Atención e Información Turística.

Conllevará la prestación de servicios tecnológicos y el suministro de dispositivos según las prescripciones técnicas que se plasmarán en el correspondiente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Para cubrir esta necesidad, Madrid Destino no dispone de medios propios.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El valor estimado del contrato asciende a 102.695,42 € IVA no incluido.

El presupuesto base de licitación asciende a 68.463,62

División en lotes

Lote 1: Servicio de Centralita virtual

Valor estimado: 2.195,42 € IVA no incluido.

Sujeto a regulación armonizada: No

Tipo: 21%

IVA: 461,04 €

Total IVA incluido: 2.656,46 €

Lote 2: Robot de Atención Turística

Valor estimado: 24.000 € IVA no incluido.

Sujeto a regulación armonizada: No

Tipo: 21%

IVA: 5.040,00 €

Total IVA incluido: 29.040,00 €

Lote 3: Servicio de experiencias virtuales 360^a

Valor estimado: 40.500 € IVA no incluido.

Sujeto a regulación armonizada: No

Tipo: 21%

IVA: 8.505,00 €

Total IVA incluido: 49.005,00 €



Lote 4: Servicio de Gestión de los contenidos audiovisuales para las pantallas de la red SAIT.

Valor estimado: 36.000 € IVA no incluido.

Sujeto a regulación armonizada: No

Tipo: 21%

IVA: 7.560,00 €

Total IVA incluido: 43.560,00 €

FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato viene financiado en el presupuesto de 2022 de la Dirección de Turismo en las siguientes partidas presupuestarias:

CENTRO	DTO	CUENTA CONTABLE	CÓDIGO ACTUACIÓN
ATENCIÓN AL VISITANTE	TUR	2190000	420000127

LOTE	GASTO MÁX. ANUAL IVA NO INCLUIDO
A) LOTE 1 CENTRALITA VIRTUAL	731,81 €
B) LOTE 2 ROBOT DE ACOGIDA	8.000 €
C) LOTE 3 ATENCIÓN VIRTUAL 360º	13.500 €
C) GESTIÓN DE PANTALLAS DE LA RED SAIT	12.000 €

La misma financiación se compromete para los dos años de duración del contrato más la prórroga (si fuera esta necesaria).



DURACIÓN

Desde la formalización del contrato y por un periodo de veinticuatro meses (24).

Prórroga: Sí. La prórroga puede establecerse por un periodo único de 12 meses o por periodos inferiores. En todo caso la suma de los periodos de prórroga no podrá superar el plazo fijado originariamente de 12 meses.

CONCLUSIÓN

Dada la necesidad anteriormente descrita y justificada, así como la valoración económica realizada para determinar el precio del contrato, y para la correcta realización de las competencias de promoción turística de Madrid Destino, se propone el lanzamiento de un procedimiento ABIERTO para la contratación de los servicios para la mejora de la acogida turista en la red de servicios de información y atención turística de Madrid Destino con un valor estimado de 102.695,43 € IVA no incluido y un presupuesto base de licitación de 68.463,62 € IVA no incluido.

Miguel Pérez Valiente
Responsable de los Servicios de Información Turística

Iván González Trigo
Director de Atención al Visitante

El presente documento ha sido firmado digitalmente en tiempo y forma por las personas que constan como firmantes.