

Pliego de prescripciones técnicas que deben regir el contrato para la implementación de una plataforma digital- motor de reserva turística para Enkarterri

I.- Antecedentes

Enkarterri es una comarca situada en la parte más occidental de la provincia de Vizcaya, limitando con Cantabria, Castilla y León y Álava. Con una población total de 30.966 habitantes, la comarca consta de diez municipios; siendo Zalla el municipio de mayor población, superando los 8.000 habitantes.

La comarca destaca por su entorno natural de cumbres y valles, con espacios relevantes turísticamente cómo las cuevas de Pozalagua en Karrantza o el Parque Natural de Armañón. También destacan cómo activos turísticos las distintas villas medievales, la tradición industrial vasca o su rico patrimonio cultural. En este contexto, se trabaja desde hace años con el desarrollo turístico de la comarca -que fundamentado en sus activos y una propuesta que pivota en la sostenibilidad de Enkarterri - posiciona la comarca como claro destino de turismo en Euskadi.

El proyecto de *EK2: Interconexión Activos Turísticos y Culturales* tiene cómo ámbito territorial Enkarterri, y tiene como principal hilo conductor la propuesta de un desarrollo turístico sostenible que permita la mejora de la competitividad turística de la comarca, así como una reactivación económico sectorial y territorial. El proyecto se encuentra vertebrado en las siguientes actuaciones:

1. Incrementar la oferta para el turismo de autocaravanas
2. Realidad virtual aumentada
3. Plataforma digital de gestión aglutinadora de toda la oferta turística de Enkarterri
4. Proyecto de movilidad sostenible
5. Enkarterri Bike&Walking
6. Desarrollo de un Plan estratégico como territorio de eventos singulares

En estos antecedentes globales, una de las actuaciones en la que queda enmarcada la presente licitación es la actuación 3. Plataforma digital de gestión aglutinadora de toda la oferta turística de Enkarterri.

Siguiendo con el posicionamiento de naturaleza, espacios y paisajes naturales, aparece como una necesidad de aglutinar, ordenar, posicionar y disponerse a comercializar de forma coherente y práctica toda la oferta turística existente en la comarca, y la que se

espera se desarrolle con la implementación del proyecto *EK2: Interconexión Activos Turísticos y Culturales*.

El sector turístico ha tenido que reconvertir sus canales de difusión, promoción y venta adaptándose a internet, donde se producen la mayoría de operaciones en este sentido, y en el que se ejerce de escaparate mundial de destinos. Llegando a un punto que quién o qué no aparece en internet de alguna manera “no existe”. Lo mismo ocurre en relación a lo que esté presente en internet, pero no esté suficientemente posicionado para tener éxito. Entonces, es una evidencia la importancia que alcanzan los sitios webs y las aplicaciones de los destinos turísticos y las posibilidades que estas ofrecen para interactuar con el futuro “cliente/visitante”.

Entre las dificultades principales que se observan en los destinos turísticos en su promoción on line, está la dificultad de proporcionar la información del territorio de forma conjunta, y evitar la segmentación. Cuanto más fácil lo tenga el futuro cliente para adquirir todas las partes del viaje, más factible es la compra.

Es en este marco de necesidad que se presenta este pliego de prescripciones técnicas.

II.- Objeto del pliego de prescripciones técnicas

El presente Pliego de prescripciones técnicas tiene como objeto la descripción de los trabajos a desarrollar y de los aspectos a afrontar para la correcta ejecución del presente contrato de servicios. En el Pliego de prescripciones técnicas se fijarán los contenidos mínimos del contrato de servicios.

III- Objeto del contrato

El presente contrato tiene como objetivo la contratación de una plataforma digital que pueda ejercer la función de motor de reserva de todos los servicios turísticos que se encuentren en la comarca de Enkarterri. Este entorno posibilita la compra de toda la experiencia turística del futuro visitante, desde el momento de interés por el destino, transporte, alojamiento, experiencias, alquiler de vehículo, restauración, etc. sin tener la necesidad de cambiar de plataforma. El horizonte temporal del contrato es desde su firma hasta el 31 de diciembre de 2022. Se trata pues de un contrato de suministro de acceso a la plataforma digital personalizada; no de desarrollo de plataforma propia de Enkartur.

El objeto principal es la promoción y comercialización bajo un subdominio propiedad de Enkartur y con un modelo de marca que tendrá funcionalidades como el cross-selling, permitiendo generar itinerarios con todos los servicios que el visitante necesite, integrando la oferta de todos los prestadores de:

- Alojamientos de todas las categorías, hotel, apart hoteles, apartamentos vacacionales, casa rurales y similares.
- Alquiler de coches, en todas sus categorías.
- Entradas para espectáculos de ocio, culturales, deportivas, parques temáticos y eventos.
- Actividades, experiencias y excursiones turísticas.
- Traslados desde aeropuerto/estación.
- Transportes desde el sitio de origen del visitante (vuelos - trenes - buses - ferris)

De este objetivo marco se desprenden los siguientes sub objetivos:

1. Proporcionar una plataforma turística que ejerza de portal de venta de todos los servicios turísticos de Enkarterri para aumentar la venta de productos y servicios en la zona.
2. Aumentar y mejorar la coordinación entre los diferentes entes turísticos de la comarca.
3. Posibilitar que Enkarterri se posicione como destino turístico competitivo de naturaleza activa.
4. Aumentar el número de visitantes en el territorio.
5. Aumentar el bienestar económico de la comarca.
6. Mejorar la experiencia del visitante en relación a la gestión de la destinación.
7. Mejorar la imagen de Enkarterri como destino turístico.
8. Mejorar la imagen de sostenibilidad turística del destino.
9. Mejorar los canales de gobernanza turística.

IV.- Contenido técnico de los trabajos a desarrollar

Los trabajos técnicos a desarrollar que se describen en este apartado de actuaciones son fijados como trabajos mínimos a ejecutar, siendo ampliables en base a la propuesta proporcionada por la empresa adjudicataria. La propuesta se describe como:

- Fases de trabajo
- Características técnicas de la plataforma.

La propuesta tiene que ir acompañada por un cronograma exhaustivo de ejecución de las fases y de la documentación a entregar.

FASES DE TRABAJO:

FASES DE TRABAJO	DESARROLLO	ENTREGAS
------------------	------------	----------

FASE 1: Fase inicial y de coordinación	- Contratación - Grupo de Trabajo - Sistema de relación - Acuerdo imagen - Estructura de la web	
FASE 2: Propuesta de trabajo	- Validar Logo e imagen - Validar Propuesta de plataforma	- Borrador Logo e imagen - Primera propuesta de plataforma
FASE 3: Final y funcionamiento	- Presentación de la plataforma - Acuerdo funcionamiento para ambas partes	- Plataforma en marcha - Sesión formativa para Enkartur y quien se crea conveniente - Periodización de entrega de informes y reuniones
FASE 4: Presentación pública de la plataforma	- Presentación pública de la plataforma en los medios de comunicación y a los entes turísticos	- Promoción – oferta de lanzamiento de productos en la web
FASE 5: Seguimiento	- Reuniones periódicas - Transferencia de información	- Informes mensuales con datos de uso y compras

1ª FASE. Inicial y de coordinación:

Fase inicial de reunión/es y acuerdo entre las partes, donde será necesario fijar las bases de la coordinación con Secretaría Técnica EK2. El contrato de vigencia entre la

empresa adjudicataria y Enkartur será de 5 años, la plataforma tiene que estar en funcionamiento a partir de la fecha límite del 31 de octubre de 2022.

En esta primera fase es imprescindible las siguientes actuaciones o toma de decisiones:

a) Contratación: Debe quedar fijada la relación entre la empresa adjudicataria, Enkartur y terceros que ofrezcan sus servicios en la plataforma, así como se va a establecer el marco de relación económica entre ellos. La finalidad de dicha colaboración será que los clientes, usuarios y otros visitantes del sitio o cualquier otra página solicitada construir por Enkartur o en colaboración con terceros, puedan conocer, reservar y comprar todos los servicios que la región ofrece durante la vigencia del contrato. La contratación de dichos productos y servicios se **realizará directamente entre el cliente final y el adjudicatario**, en los términos recogidos en el contrato que se firme entre ambas partes. Tiene que quedar fijada:

a.1- Relación económica entre el usuario-comprador y la empresa adjudicataria

a.2- Relación entre la empresa adjudicataria y terceros vendedores (servicios turísticos de Enkarterri) en la página. Que debe estar condicionada a:

a.2.1 Las empresas que pueden ofrecer su producto en la plataforma tienen que estar vinculadas con Enkarterri.

a.2.2 Las empresas que ofrecen producto en la comarca firman un acuerdo de compromiso sobre la veracidad de la oferta que ofrecen

- Relación entre Enkartur y la empresa adjudicataria. Tipo de comisión ofrecida y adjudicada.

b) Grupo de trabajo

La empresa adjudicataria y la Secretaría Técnica EK2 crearán un grupo de trabajo que realice la implementación de la plataforma. En este sentido la empresa adjudicataria se compromete a realizar cuantas tareas técnicas, administrativas, legales o de cualquier otra índole que sean necesarias para llevar a cabo la implementación de las Secciones de las Plataformas.

Por ambas partes, se fija la documentación que la empresa adjudicataria requiere como necesaria para el desarrollo del proyecto, y que la Enkartur se compromete a entregar en el plazo acordado por las dos partes.

c) Sistema de relación. Se establecen los mecanismos de relación entre ambas partes:

1. Reuniones presenciales / virtuales, comunicación telefónica o vía mail, para que el avance del trabajo sea fluido y como se ha acordado.
2. Esta relación establece un mínimo de reuniones de:
 - a. Un mínimo de 1 reunión en la 1ª fase
 - b. Un mínimo de 2 reuniones en la 2ª fase
 - c. Un mínimo de 1 reunión en la 3ª fase

d) Acuerdo imagen: La empresa adjudicataria reunirá información para el diseño de la plataforma y su portal de acuerdo con la identidad corporativa de Enkartur, y preparará una propuesta por la que se requerirá de la aprobación de ésta, tanto para la subida a producción del diseño inicial, como de los cambios que se vayan realizando durante la duración del contrato, para la siguiente fase.

e) Estructura: Las dos partes validarán la estructura de la web que se va a realizar con las características imprescindibles que aparecen marcadas, antes de la realización de la primera prueba.

FASE 2: Propuesta de trabajo

- 2ª Reunión: La empresa adjudicataria presentará en esta reunión:

a) Logo e imagen gráfica: La empresa adjudicataria presentará la personalización en colores y logo del sitio tal como Secretaría Técnica EK2 y la personalización de Header y Footer pudiéndose vincular a landing pages que se requiera. La secretaria técnica EK2 validarán la propuesta o propondrán los cambios que se consideren convenientes, para conseguir una imagen que les parezca adecuada.

b) Propuesta de plataforma: Se presentará una primera prueba del proyecto que ya permita ver la estructura y como se presentarán las propuestas. La empresa adjudicataria se compromete a mantener procesos de mejora e innovación constantes atendiendo las sugerencias de Enkartur así como las propias más el propio discurrir y avance de las nuevas tecnologías y las opciones que esto conlleve. En esta primera propuesta será necesario:

- Tener una idea clara de cómo funcionará el motor de reservas
- Poder ver todas las pestañas de las cuales contará la plataforma
- Ver como se estructurarán los temas
- Tener la posibilidad de realizar un simulacro de compra

- 3ª Reunión. Validación de cambios y la propuesta. La empresa adjudicataria tiene que haber aplicado los cambios solicitados y las propuestas resueltas en la reunión anterior. Y se presentará:

a) Logo e imagen gráfica: La empresa adjudicataria presentará la imagen definitiva de la plataforma con la personalización de Header y Footer.

b) Pre- plataforma: La plataforma tiene que encontrarse en un nivel casi de finalización contando con:

- Su estructura interna y externa definitiva
- Con todos los datos informativos introducidos
- Con todos los datos de venta, precio, ubicación, descripción, fotografías, etc. introducidos
- Con las traducciones preparadas
- Tiene que posibilitar realizar la compra

c) Validación final En esta reunión se acabarán de ultimar los últimos detalles de la plataforma en que la Secretaría Técnica EK2, antes de la presentación final, gestionará la selección de viajes que se promocionarán en los espacios dedicados con este fin del sitio (temas y banners). También contará con acceso al backoffice donde podrá supervisar las reservas generadas

FASE 3: Final y funcionamiento

Esta fase viene a completar las anteriores y es la de compromiso de puesta en marcha de la plataforma.

- 4ª Reunión: Perfeccionar detalles.
 - Presentación de la plataforma a secretaria técnica EK2 y Enkartur. Validación y propuesta de cambios.
 - Acuerdo de funcionamiento de coordinación de la plataforma y distribución clara de funciones.
 - Acuerdo de entrega de informes económicos y de uso de la plataforma por parte empresa adjudicataria.
 - Acuerdo de reunión de seguimiento y de resolución de dudas.
 - Acuerdo de sesión formativa sobre el funcionamiento para la Enkartur.
 - Acuerdo mecanismos de promoción a fin de potenciar las compras del portal, Enkartur tendrá a su cargo la promoción del sitio y realización de campañas específicas para tal fin.

FASE 4: Presentación pública de la plataforma

Finalizada la plataforma y abierto ya su uso público, se realizará una serie de acciones para dar a conocer el hecho:

- Presentación pública de la plataforma: roda de prensa y nota de prensa para todos los medios comarcales y provinciales.
- Publicidad de la plataforma en las redes sociales comarcales y municipales.

- Envío de la información a los entes turísticos supra comarcales: Turismo de Bizkaia, Turismo Euskadi, etc.
- Promoción de diferentes ofertas de venta para el lanzamiento de la plataforma (%descuento, 2x1, etc.).

FASE 5: Seguimiento

- Periodización de reuniones de seguimiento de las tareas
- Informes mensuales de visitas, ventas, perfil del comprador.... Con los que se podrá:
 - Controlar las ventas
 - Analizar los datos, tendencias, hábitos de compra de los clientes e identificación de éxitos y oportunidades de mejora.
 - Entre los datos que deberá contemplar estos informes están las reservas, ventas, visitas a las diferentes secciones, ratios de conversión a compras, reservas efectuadas pendientes de facturar a futuro, visitas nuevas, tiempo en el sitio, porcentaje de rebote, etc.
 - Las consultas sobre venta y reservas serán en tiempo real (online).
- Reuniones trimestrales de valorización de resultados y revisión de estrategias
- Actualización de información periódica por parte de la empresa adjudicataria
- Actualización de la información de promoción.
- La duración de la última fase de seguimiento y uso de la plataforma por parte de Enkartur, tendrá un horizonte temporal de 5 anualidades, fijando el horizonte de expiración de esta en 31 de diciembre de 2026.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

La plataforma objeto de estos pliegos tiene que dar solución y cumplir las funcionalidades del sistema que se van a describir seguidamente. Empezando por el fulfillment tecnológico y operativo, el servicio de consolidación, así como todas las funcionalidades del Front y del Back office de la plataforma.

La contratación tiene que proporcionar:

Fulfillment tecnológico:

Servidores	Microsoft Azure y Amazon
Cloud/Hosting	Capacidad ilimitada para cada cliente
Backup	Cada 6 horas
Garantía de servicio	0,99

Mantenimiento	24 horas
Innovación	10 nuevas versiones al año con más de 200 nuevas funcionalidades y novedades
Arquitectura técnica (monolítica, microservicios,)	Módulo monolítico, basado en escalabilidad en la nube
Entorno	Azure Cloud
Sistema operativo, base de datos	Linux, MariaDB
Metodología y lenguaje de desarrollo	Java / Kotlin, desarrollo "Agile"
Despliegues a producción	Entrega continua: 10 implementaciones por día
Herramientas de calidad de código	Sonar
Política de pruebas automatizadas de código	Prueba de unidad completa, alta cobertura de prueba de e2e
API de exportación de datos	Reservas, ideas de viaje, usuarias / agencias, etc.
API de reservas	Not available
Otras API existentes, servicios web, etc.	Activador de notificación de reserva
Modo de integración a financiero / business intelligence u otros sistemas externos	A través de API de exportación de datos
Backup/Disponibilidad de recuperación	Completa
Supervisión del acceso a la consola	Supervisión interna
SSL automático para plataforma web	Sí

Fulfillment operativo:

Conexión a 50
proveedores por
XML PRO

Proveedores de transportes, alojamientos, actividades,
ocio, eventos, traslados, rent a car, etc.

Contratación y gestión	De proveedores, reservas, modificaciones, cancelaciones y pagos.
Soporte al cliente	Horario de Atención de Lunes Viernes de 8:00 a 00:00 y sábado de 10:00 a 20:00 (Horario de España)
	Teléfono de atención a clientes de viaje.
Departamento de Quality & Customer Success	Control de la calidad del sistema y flujo de proveedores y reservas.
	Realización continua de test A/B más el test de todas las innovaciones las mejoras que se vayan introduciendo.
	Competitividad y asesoramiento.
Departamento de Marketing	Encargado del manejo de la home, creación de ofertas y campañas SEO.
Departamento de Product Owner	Encargado del diseño y desarrollo e innovación constante de nuestro sistema.
Mejoras en el sistema	Cada 5 semanas hay una nueva versión del sistema.
	Creación de un manual explicativo con todas las mejoras.
Departamento M4A (Man for all)	Para el control de alertas del sistema, el mantenimiento 24 de la tecnología y los servidores.
	Acción inmediata de cualquier problema que se produzca en la plataforma o en los proveedores.

Account
management (gestor
de cuentas)

Supervisor para seguimiento con el cliente incluyendo
reunión mensual.

Training dedicado y webinars

La plataforma debe de permitir generar un campo específico de reservas vinculado al cicloturismo, y en concreto a la land page de cicloturismo de Enkarterri vinculada con el presente proyecto.

Definición del compromiso de la empresa adjudicataria:

1. Crear, diseñar, construir y dar servicio de host al motor de la Enkartur.
2. Proporcionar todos los bocetos de diseño y navegabilidad con la suficiente antelación para su evaluación previa por parte de la Secretaría Técnica EK2.
3. Integrar en un front-end todos los productos y servicios que ofrecerán a sus visitantes. La Secretaría Técnica EK2 definirá los servicios que se operarán con los flujos y procesos (Fase 1).
4. Ofrecer a los visitantes de la plataforma garantía de precio mínimo.
5. Prestar a los usuarios que contraten a través de la Plataforma, entre otros, los servicios de comercio electrónico, venta, facturación y cobro y atención al cliente, asumiendo las correspondientes responsabilidades y costes comerciales por dicho servicio de conformidad con las obligaciones que corresponda cumplir en virtud del presente contrato y de la normativa que resulte de aplicación.
6. Asumir la responsabilidad de hacer el mantenimiento y la prestación del servicio de host al motor(Fase 3).
7. Optimización para ser visualizado en cualquier dispositivo, incluidos dispositivos móviles, mecanismos de medición de visitas, niveles de accesibilidad para el contenido web.
8. Crear una *home* exclusivo para insertar en el Home de Enkartur, en la que además de ofrecer productos de la plataforma, podrá haber contenidos específicos y adaptados a las necesidades de Enkartur. Estos apartados podrían ser gestionados por Enkartur a través del gestor de contenidos que el partner adjudicatario ponga a su disposición.

9. Garantizar una correcta disponibilidad, las 24 horas al día y los 7 días de la semana del motor de reserva en todo el periodo en que el contrato se mantenga en vigor.
10. Compromiso para no ofertar en su página web principal o en cualquier otra, o por medio de promociones o newsletters, etc., precios más bajos a los ofrecidos en el motor de Enkartur para la contratación de hoteles (y similares), alquiler de coches y ocio, salvo acuerdo expreso y por escrito entre las partes.
11. Negociar y acordar las empresas que pongan ofertas a la venta en el motor de búsqueda, con el compromiso de veracidad y de autenticidad de trabajo en la comarca.
12. Abonar mensualmente a la Enkartur la cantidad acordada en el contrato, de acuerdo con la oferta económica presentada por el partner, que incluirá el porcentaje sobre el PVP total o el mínimo garantizado, según proceda. La Enkartur recibirá comisión por todos los productos.
13. No incluir publicidad de forma unilateral en el motor de la Enkartur.
14. Compromiso a realizar acuerdos comerciales/contratos y su comercialización, previa petición de Enkartur, con proveedores de productos para poder ofrecerlos en la plataforma.
15. Realizar la integración de las secciones en la Plataforma de forma que la misma tenga la apariencia pactada por las partes en el contrato.
16. Desarrollar todas las secciones detalladas según las condiciones y plazos marcados, disponiendo de los recursos necesarios en cada momento.
17. Soportar los costes tecnológicos necesarios para la integración de las secciones en la/las plataformas, así como los gastos del mantenimiento y de mejora que se pudieran definir más adelante.
18. Adoptar e implementar todas las medidas de seguridad, certificados, etc., que la Enkartur exija para integrarse en sus plataformas.
19. Soportar los costes relativos a las licencias, instalación y mantenimiento de una plataforma de hardware exclusiva para las Plataformas, incluyendo los costes de ancho de banda y de almacenamiento.
20. Comprobar el correcto funcionamiento de las Plataformas y adoptar cuantas medidas de seguridad y correctivas sean necesarias con respecto a los sistemas y aplicaciones necesarios de la misma.
21. Poner las plataformas a disposición de los usuarios, desde el momento de su puesta en marcha o activación,
22. Contar con la plataforma traducida a diferentes idiomas, entre ellos el castellano e inglés.

23. Incluir una leyenda claramente visible con el literal “Servicio ofrecido por “Empresa Adjudicataria” o equivalente que permita la correcta identificación, conocimiento y entendimiento por los usuarios de que los productos y servicios comercializados en la plataforma pertenecen al partner adjudicatario y son de su responsabilidad.
24. Compromiso de la no inclusión en las plataformas de contenido, texto, imagen, creatividad, etc., que, a criterio de Enkartur pudiera ser contraria a sus intereses, o que pudiera dañar su imagen o que sea susceptible de llegar a causar cualquier perjuicio. En este sentido, todo contenido de productos y publicidad podrá ser sometido a aprobación por parte de Enkartur.
25. Proporcionar todo el apoyo técnico necesario para la integración establecida inicialmente y para posibles integraciones más complejas que puedan ser acordadas por ambas partes (por ejemplo, integración XML con otros productos incluidos en la plataforma, o los productos propios). Este apoyo incluye, sin limitación, la entrega de todos los documentos técnicos necesarios, consultas técnicas y pruebas.
26. 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, obligándose facilitar copia de dichas condiciones a Enkartur previo al lanzamiento del sitio. Enkartur deberá autorizar el contenido de las citadas Condiciones de Uso, así como cualquier modificación posterior de las mismas.
27. Incluir en todas las páginas una capa de datos (Data Layer) con los elementos que proporcione la Secretaría Técnica. Los eventos que se produzcan en la interacción de los visitantes con las acciones del portal, como menús, botones, etc., también deberán ser etiquetados de manera unívoca para su medición. Así mismo, todas las páginas deberán incluir el script de analítica que proporcione Enkartur, que podrá ser una llamada a la herramienta de analítica web o a un gestor de etiquetas (Tag Manager).
28. No podrá utilizar la base de datos de clientes compradores en la plataforma 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).
29. Solicitar consentimiento expreso y por escrito a Enkartur antes de realizar acciones de marketing digital sobre los usuarios que accedan, en cualquiera de sus fases y procesos (comunicaciones, remarketing, newsletter, etc.) o cualquier comunicación directa o indirecta con un

cliente de Renfe Viajeros que haya entrado a través de la plataforma o de la API.

30. Desde el comienzo del servicio, ofrecer un sistema de gestión al que el personal específico de Enkartur tendrá acceso.
31. Entrega de informes de análisis y rendimiento de la plataforma de forma mensual. Estos informes constituirán una importante herramienta de estudio que proporcionará información sobre patrones de reserva, destinos y fechas que pueden ser utilizados en futuras campañas de marketing.
32. Informar mensualmente a Enkartur las ventas realizadas, y la misma podrá controlar los importes a facturar por las comisiones que se generen.
33. Poner a disposición de los clientes que realicen compras, reservas o soliciten información en el motor de Enkartur un servicio de Atención al Cliente. Este servicio debe cumplir las siguientes características:
 - Reservas online 24 horas, 7 días de la semana.
 - Servicio de modificaciones, cancelaciones e incidencias a través de correo electrónico 24 horas, 7 días de la semana.
 - La página web debe contar con diferentes números de teléfono de atención al usuario para la atención en los idiomas ofertados. A través de este servicio se podrán realizar tanto reservas como todas aquellas gestiones derivadas de la venta: modificaciones, cancelaciones:
 - La atención telefónica se ofrecerá en los siguientes idiomas: castellano e inglés, valorándose la introducción de otros idiomas.
 - El horario mínimo de atención telefónica será de lunes a viernes entre 8:00 y 00:00 horas (hora España). Sábados 10 a 19hs. Valorándose cualquier ampliación del presente horario.
 - Número de teléfono de urgencias del proveedor con servicio 24 horas para clientes en tránsito.

A través del servicio de Atención al Cliente, se cursarán todas las reclamaciones, tanto de carácter interno, como administrativo o judicial, así como se valorarán las sugerencias e indicaciones de los clientes.

34. Enviar a Enkartur, con carácter mensual y libre de cualesquiera costes o gastos, un detalle de todas las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas, así como de la resolución de las mismas.
35. Solucionar y tramitar las reclamaciones realizadas por los clientes, relativos a servicios ofrecidos en la Plataforma o a incidencias durante la prestación del citado servicio, ambas partes establecerán un

procedimiento que garantice que las reclamaciones llegan a los partners adjudicatarios y son contestadas por estos en tiempo y forma.

36. Introducir y realizar el volcado inicial de toda la información relativa a la oferta de la destinación para el lanzamiento de la plataforma; acompañando a los establecimientos y oferta localizada en Enkarterri para facilitar y acelerar el traspaso de la información.

V.- Estimación de valor de licitación

Sin perjuicio de las indicaciones recogidas en el contenido técnico de los trabajos a realizar, a continuación, se detallan los costes estimados para determinar el valor de licitación.

Concepto	Importe
Desarrollo de la plataforma	32.500,0 €
Volcado de oferta inicial	6.000,0 €
Servicio de licencia de uso	18.000,0 €
TOTAL Conceptos	56.500,0 €
Costes indirectos (10%)	5.650,0 €
Costes beneficio industrial (8%)	4.520,0 €
Total	66.670,0 €
IVA	14.000,7 €
Total	80.670,7 €

Este valor estimado de costes de las distintas actuaciones a realizar permite también conceptualizar por el licitador la asignación presupuestaria final en las diferentes partidas.

VI.- Obligaciones de los adjudicatarios

Los adjudicatarios se obligan a una correcta ejecución de las funciones descritas en el punto (IV.- *Contenido técnico de los trabajos a desarrollar*) así como a:

1. Asignar un equipo humano técnico suficiente y con la dedicación necesaria para una correcta ejecución de la presente licitación y los objetivos identificados.

2. Identificar un coordinador de proyecto, que ejercerá de enlace e interlocutor con la Secretaría Técnica.
3. Todos los costes directos e indirectos de las actuaciones de realización y comercialización derivadas de la presente licitación.
4. La responsabilidad del servicio realizado y que las actuaciones derivadas de su actividad cumplen en todo momento con el marco normativo.
5. La entrega de todas las bases de datos, tanto de información escrita o gráfica derivadas de la presente licitación.
6. La realización de todas las actas técnicas de las reuniones realizadas.
7. Facilitar en todo momento la información requerida desde la Secretaría Técnica.

VII.- Propiedad intelectual

Todos los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de los textos, diseños, fotografías, audiovisuales y cualquier material resultante de la ejecución del contrato, corresponderá en exclusiva a Enkartur; sin ninguna limitación temporal ni territorial.

A la finalización del contrato, el adjudicatario dejará de utilizar los materiales derivados de la presente licitación y comunicará a la Secretaría Técnica todos los recursos que haya administrado.