



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS MEJORAS Y EL MANTENIMIENTO DE LA WEB, DE LA APP DE LA CAMPAÑA MADRID DESTINO 7 ESTRELLAS, ASÍ COMO DEL MATERIAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA CITADA CAMPAÑA, DESARROLLADA BAJO EL PLAN INTEGRAL DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DEL COMERCIO MINORISTA 2023, A ADJUDICAR POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS DE VALORACIÓN (CONCURSO)

PEC 33/250/2023

Mayo de 2023



ÍNDICE

ANTECEDENTES	3
1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA	6
a. Campaña.....	6
b. Período de la campaña	6
c. Mercados.....	7
d. Público objetivo	7
e. Descripción de los trabajos	7
f. Creatividad y materiales	9
3. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS MEJORAS Y EL MANTENIMIENTO DE LAS WEB Y DE LA APP DE LA CAMPAÑA MADRID DESTINO 7 ESTRELLAS	9
4. PROGRAMA DE TRABAJO	11
5. INFORME FINAL JUSTIFICATIVO	11
6. PLAZO DE EJECUCIÓN	11
7. RESUMEN DE DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.....	12



ANTECEDENTES

La situación que está viviendo el sector del comercio minorista, especialmente la disminución de las ventas, su carácter estratégico por su importancia en la generación de empleo y en la vertebración de las actividades económicas en las ciudades, así como las nuevas oportunidades que ofrece el mercado para los negocios comerciales, su estrecha colaboración con el sector turístico y con el emprendimiento, han impulsado la elaboración por parte del Gobierno del **Plan Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista de España 2023**.

El Plan fue impulsado en el año 2013 por el Ministerio de Economía y Competitividad en la actualidad a través de la Secretaría de Estado de Comercio, dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea y cuenta con la colaboración de otros Ministerios, las Comunidades Autónomas, los Ayuntamientos, Cámara de España, las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación, y las principales Organizaciones Empresariales y tiene como objetivo principal dotar al comercio minorista, de forma integral y coordinada, de un conjunto de medidas de apoyo y fomento que establezcan las bases adecuadas para un crecimiento competitivo y equilibrado, en un marco de coordinación institucional.

Dentro de las medidas que se recogen en el plan, se ha previsto la continuación de actuaciones que permitan posicionar a Madrid como destino comercial de referencia, mediante el desarrollo de acciones que fomenten la promoción de ejes comerciales urbanos de gran afluencia turística nacional e internacional con el objetivo de potenciar el comercio entre los consumidores locales, nacionales e internacionales.

En el marco del Plan Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista de España 2023, la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid realizará, entre otras actuaciones, una campaña para promocionar los ejes comerciales urbanos de gran afluencia turística nacional e internacional.

El principal objetivo de la Campaña Madrid Destino 7 Estrellas es incrementar la notoriedad de Madrid como destino shopping Premium de referencia entre los visitantes procedentes de China, Estados Unidos, Japón, India, México, Brasil, Colombia, Emiratos Árabes Unidos, Qatar y Kuwait y entre los turistas nacionales y locales a través de su web y app mejorando así, la experiencia del viajero de compras en Madrid.

En el portal, con sus más de 300 comercios y más de 2.000 fotografías, encontraremos todo tipo de información comercial y de ocio de Madrid por secciones (Boutiques, Joyerías, Gourmet, Galerías de Arte, Artesanía, Tax free, Restaurantes de lujo, Hoteles emblemáticos, ocio nocturno, etc.) para facilitar al turista la mejor experiencia de shopping y ocio en su visita a Madrid.

Para favorecer al turista su experiencia de compras en la Comunidad de Madrid, la APP “Madrid Shopping Experience”(Madrid Shopping Experience & Tax Free App), dispone de toda la información de los comercios, geolocalizados, facilitando sin necesidad de conexión, la organización del viaje.

Con el objetivo de recuperar la actividad anterior a la pandemia ocasionada por la Covid´19. El Plan Internacional para Madrid 7 Estrellas, la mejor tienda del mundo, tiene como objetivos

mejorar y consolidar nuestra imagen de destino seguro, posicionar, de nuevo, nuestro comercio a nivel mundial e introducir todas las medidas de promoción digital que sean posibles para llegar al mayor número posible de potenciales turistas y prescriptores y mantenerles informados.

Por todo ello, las líneas de actuación principales serán las **presentaciones** de la Campaña y actuar sobre **las redes sociales** de mayor alcance en los mercados emisores

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye, el objeto del contrato, la prestación de servicios de mantenimiento técnico, diseño, arquitectura web y soporte y apoyo general en beneficio de los futuros desarrollos y la mejora continua del portal web, así como de la app de la campaña Madrid destino 7 estrellas, y material necesario para la promoción de la citada campaña desarrollada bajo el plan integral de apoyo a la competitividad del comercio minorista 2023.

Los servicios requeridos del proveedor adjudicatario del presente procedimiento vendrán comprendido por la realización de los siguientes trabajos:

- 1) Los siguientes trabajos en función del destino:

Presentación China (general) Pekín/Kunming/Xiamen

- Realización de presentación en PowerPoint en español y chino (actualizar datos turismo China con datos expectativa y conexiones aéreas)
- Diseño y maquetación del material promocional de la campaña.
- Guiones palabras en español y en chino mandarín
- Palabras institucionales de apertura en español con datos de Turismo extranjero a Madrid actualizados.
- Traducción de nuevos contenidos que se incorporen
- Darle mayor relevancia en la presentación a la app, funcionamiento y guion correspondiente

Presentación Estados Unidos (Boston – Nueva York)

- Realización de presentación en PowerPoint en español e inglés (Estados Unidos) (actualizar datos turismo EE. UU. 2022 + pronóstico año 2023)
- Guiones palabras en español e inglés estadounidense
- Palabras institucionales de apertura en español con datos de Turismo extranjero a Madrid actualizados en español e inglés estadounidense
- Traducción de nuevos contenidos que se incorporen
- Darle mayor relevancia en la presentación a la app, funcionamiento y guion correspondiente

Presentación México (Guadalajara y CDMX)

- Realización de presentaciones en PowerPoint en español (actualizar datos turismo México 2022 + pronóstico año 2023 y conexiones aéreas)
- Guiones para PPT palabras en español

- Palabras institucionales de apertura en español con datos de Turismo extranjero a Madrid actualizados en español
- Darle mayor relevancia en la presentación a la app, funcionamiento y guion correspondiente

Presentación Brasil (Salvador de Bahía y Sao Paulo)

- Realización de 1 presentación en PowerPoint; en portugués (de Brasil) y español (actualizar datos turismo Brasil 2022 + pronóstico año 2023 y conexiones aéreas)
- Guiones para PPT palabras en español y ruso
- Palabras institucionales de apertura en español y portugués con datos de Turismo extranjero a Madrid actualizados en español.
- Traducción de nuevos contenidos que se incorporen
- Darle mayor relevancia en la presentación a la app, funcionamiento y guion correspondiente

Presentación países del Golfo. Emiratos Árabes Unidos, Qatar, Bahréin, Kuwait y Arabia Saudí.

- Realización de 1 presentación en PowerPoint en inglés, (incluir datos turismo Emiratos Árabes Unidos, Qatar, Kuwait, Bahréin y Arabia Saudí 2022 + pronóstico año 2023)
- Guiones para PPT palabras en español e inglés
- Palabras institucionales de apertura en español con datos de Turismo extranjero a Madrid actualizados en español e inglés
- Traducción de nuevos contenidos que se incorporen
- Darle mayor relevancia en la presentación a la app, funcionamiento y guion correspondiente

2) Propuesta estratégica de acciones online/digital (campañas paid media, SEM, Social Media, etc.) y apoyo a los colaboradores en destino que presten el servicio de difusión en RRSS en los siguientes mercados objeto de campaña: **China, India, Colombia y Chile**

3) Madrid - Fam-Trip - Estados Unidos

- Realización de 1 presentación en PowerPoint en inglés (Estados Unidos) y español, (incluir datos turismo EE. UU. 2022 + pronóstico año 2023)
- Guiones para PPT palabras en español e inglés
- Palabras institucionales de apertura en español con datos de Turismo extranjero a Madrid actualizados en español e inglés
- Traducción de nuevos contenidos que se incorporen
- Darle mayor relevancia en la presentación a la app, funcionamiento y guion correspondiente

4) Mantenimiento de los portales Web (<https://www.madrid-shops.com/> y www.madrid-gouwu.cn) y del hosting de los dominios de la campaña.

- 5) Actualización y correcto funcionamiento de la App MSE (Madrid Shops & Tax Free) a las plataformas de distribución digital de aplicaciones móviles App Store y Google Play, además de aquellas específicas del mercado chino.
- 6) Realización de informes periódicos (al menos con periodicidad quincenal) sobre los resultados que se obtengan. Incorporación de los principales Key Performances Indicator (KPI's).
- 7) Implementación tanto para la web como para la App de un CDN con cloudflare ofertando los siguientes servicios:
 - Centros de datos en más de 200 ciudades para almacenar caché contenido estático.
 - Mitigación de ataque DDos ilimitada
Respaldados por SLA completos, se mantendrá el sitio en línea de forma ininterrumpida todo el año, sin importar el tamaño, el tipo o la duración del ataque
 - Red global de entrega de contenido (CDN)
Mejora de la latencia/ tiempo de respuesta y el rendimiento con el acceso al sitio web basado en la ubicación, usando centros de datos de todo el mundo
 - Optimización de imagen con herramientas tipo Polish™ o similar
 - Optimización móvil con Mirage™ o similar
 - Entrega acelerada de contenido dinámico con Railgun™ o similar
- 8) Generación de contenidos, diseño y creación de una **newsletter vinculada a la campaña MD7E**, específica para el sector profesional turístico/ comercial con una periodicidad trimestral (4 números: septiembre y diciembre 2023 y marzo y junio 2024). **Idiomas: español, inglés y chino.**
- 9) Elaboración de videos panorámicos 360º para los comercios indicados por Cámara de Madrid, que nos permita asemejar la vivencia de una experiencia en primera persona.
- 10) Actualización y traducción al inglés del video oficial de la campaña.

2. CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA

a. Campaña

Diseño de una campaña de promoción dirigida a posicionar a Madrid como destino de compras, tanto para el visitante nacional como para el internacional y en particular los que tengan su origen en China, Estados Unidos, Japón, India, México, Colombia, Chile, Brasil y Golfo Árabe.

b. Período de la campaña

La campaña se desarrollará desde la firma del contrato y hasta el 30 de noviembre de 2023. Se realizará un acto de presentación de la campaña durante los meses indicados para el desarrollo de la campaña, de acuerdo con las fechas que facilitará la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid se reserva el derecho de modificar el calendario y la planificación de los formatos propuestos por el adjudicatario, siempre que dicha modificación no suponga un coste adicional al adjudicatario, cuando la concurrencia de circunstancias así lo exija, o ante la aparición de nuevas prioridades o la modificación de los objetivos estratégicos.

c. Mercados

La campaña se desarrollará en los siguientes mercados y países.

- China
- Estados Unidos
- LATAM: México, Colombia, Chile y Brasil
- India
- Golfo Árabe: Emiratos Árabes Unidos, Bahrein, Qatar, Kuwait y Arabia Saudí
- España (turismo nacional)

d. Público objetivo

El público objetivo por considerar para la planificación y compra de los espacios publicitarios y las acciones promocionales será el siguiente:

- ✓ Turistas nacionales y consumidores locales.

Turistas procedentes de China, Estados Unidos, Japón, India, México, Colombia, Chile, Brasil, Emiratos Árabes Unidos, Bahrein, Qatar, Kuwait y Arabia Saudí.

e. Descripción de los trabajos

Se pretende llevar a cabo una campaña online en destino que incluya los soportes publicitarios de mayor prestigio y difusión en los diferentes mercados mencionados con anterioridad y/o la compra de audiencias que permitan hacer una campaña microsegmentada;

- ✓ Acciones.

Las **líneas de actuación principales** serán las presentaciones en origen de la Campaña, una presentación en destino a operadores turísticos/ agencias de viaje y actuar sobre las redes sociales de mayor alcance en los mercados emisores

- ✓ Desarrollo/Mantenimiento Web/App:

- Actualización APP a las plataformas APPStore y Google Play.
- Adecuación de las webs a las actualizaciones que ha sufrido el algoritmo de Google.
- Creación de contenidos frescos, actuales y originales con artículos por sección web en los idiomas objeto de la campaña (chino, japonés, inglés, español, español americano)

- Realización de videos y/o contenidos rich media en los diferentes idiomas de la campaña.
- Atención de los usuarios a consultas y comentarios que provengan de la web o por mail.
- El adjudicatario velará por el correcto funcionamiento de la App en los países de la campaña.
- ✓ APP MSE (Madrid Shopping Experience&Tax Free App):

Funcionalidades a añadir:

 - Valoración de los comercios por parte de los usuarios
 - Incorporación de un menú de sugerencias en la App donde el usuario pueda elegir que servicios filtrar para que le muestren los comercios más recomendados que estén más cercanos a su posición
 - Incorporación de itinerarios comerciales digitales a través de visitas virtuales 360 por rutas
- ✓ SEO:
 - Estrategia de posicionamiento orgánico por palabras clave para el público objetivo global en todos los países (turistas de lujo que se interesen en Madrid) en los diferentes idiomas contemplados; chino, japonés, español, español americano e inglés.
 - Creación de nuevas landings que nos ayuden en la mejora del posicionamiento natural.
 - Creación de enlaces (recíprocos y no recíprocos).
 - Se generarán artículos (contenido web) mensuales en japonés, inglés, castellano y chino.
- ✓ SEM:
 - Campañas adwords en 5 idiomas; japonés, inglés, chino, árabe y castellano para los países.
 - Display y remarketing
 - Creatividades necesarias para los anuncios en los idiomas correspondientes
- ✓ RRSS
 - Publicaciones en 4 idiomas, japonés, inglés, chino, y castellano en las diferentes redes sociales de la campaña para cada país:
 - Facebook
 - Twitter

- Instagram
- Weibo
- Publicaciones en foros de viajes y de interés de los diferentes países de la campaña: China, Corea del Sur, India, México, Rusia, Colombia, Emiratos Árabes Unidos, Qatar, Kuwait y Arabia Saudí.
- Atención a usuarios.
- Mantenimiento de las RRSS desde la finalización de la campaña el 30 de noviembre de 2023 hasta el 30 de abril de 2024.
- ✓ Plan de Medios. Los licitadores habrán de realizar un mínimo de 3 anuncios/reseñas en medios on line de carácter nacional y 3 medios on line de carácter internacional, de los sectores implicados (turismo, moda, compras, lujo y tendencias) en localización estratégica dentro de la web o publicación de la red social.
- ✓ Propuesta de diseño y creatividad de la campaña y acciones promocionales.
- ✓ Otros:
 - Aquellas acciones novedosas que el proveedor adjudicatario pueda proponer para la consecución de los objetivos de la campaña.
- ✓ Mantenimiento de la aplicación durante los cuatro primeros meses de 2023.

f. Creatividad y materiales

El adjudicatario se compromete a elaborar los originales necesarios para cada uno de los soportes citados en el pliego, siempre contando con la autorización o visto bueno de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid. El envío a los distintos medios, así como sus adaptaciones y sus derechos serán por cuenta del adjudicatario. Toda la propiedad intelectual, así como la propiedad de reproducción de las creatividades, diseño y todos los demás materiales de la Campaña, serán propiedad de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid.

El envío de materiales y creatividades se realizará con el menos una semana de antelación a la fecha de celebración de cada evento virtual.

La elaboración de creatividades, producción, diseño, maquetación, creación de contenidos, adaptaciones, formatos off-line y on-line correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

3. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS MEJORAS Y EL MANTENIMIENTO DE LAS WEB Y DE LA APP DE LA CAMPAÑA MADRID DESTINO 7 ESTRELLAS

Se recogen en este apartado las consideraciones y requerimientos técnicos necesarios para la realización del mantenimiento de las webs de la campaña Madrid Destino 7 Estrellas, así como de la aplicación móvil existente y demás cuestiones relacionadas con el hospedaje gestión y explotación de los activos anteriormente mencionados.

Los websites objeto de mantenimiento para la campaña son:

- <https://www.madrid-shops.com>
- www.madrid-gouwu.cn

Y el aplicativo móvil es App MSE (Madrid Shopping Experience & Tax Free App), usable bajo IOS, Android y las diferentes plataformas utilizadas en China.

a. Web Sites.

Las webs existentes están basadas en HTML 5.0 y JavaScript, con CSS3, PHP y Bases de datos mariaDB (MySQL).

Se requieren en el proyecto, las actividades propias vinculadas al mantenimiento técnico de la web y el aplicativo móvil, tareas de diseño y arquitectura web, tareas de soporte y apoyo en general a la explotación de ambos activos, así como la dotación de toda la infraestructura necesaria para garantizar el buen funcionamiento y desarrollo de estos.

Las empresas ofertantes reunirán la serie de características y condiciones técnicas que les permitan la prestación del servicio de mejoras y mantenimiento del web site y del aplicativo móvil así como la gestión de los entornos correspondientes.

La infraestructura actual que da soporte a los activos está basada en servidores Linux y la versión existente de PHP es 8.

En la parte servidor, debe dar cobertura al mantenimiento del CMS de ambas webs, así como a los endpoints para la App y a la sincronización de datos gestionables con la web en China.

Todas las interacciones Servidor-App deberán realizarse a través de protocolos HTTPS, con los consiguientes certificados SSL, intercambiando paquetes comprimidos en ZIP y datos formateados con JSON.

La infraestructura de servidores que dan servicio al web site www.madrid-gouwu.cn, requerirá un alojamiento local en China, con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta y el posicionamiento de la página en dicho mercado.

El site deberá cumplir las pautas de accesibilidad para el contenido web 2.1 (WACG 2.1) del World Wide Web consortium (W3C)

b. Aplicativo móvil.

La aplicación móvil está desarrollada sobre Cordova de Apache.

La aplicación deberá ser compatible con las plataformas más utilizadas para dispositivos móviles, (iOS y Android) y estará optimizada para sus últimas versiones, además de publicarlas en las principales plataformas chinas.

Las principales características del aplicativo se detallan a continuación:

- Nombre de la aplicación: Madrid Shops and Tax Free App (Madrid Shopping experience)
- Versión: 2.2.1
- Almacenamiento mínimo requerido: 28,6 MB (Tamaño básico de la App)

- Permisos requeridos:
 - ✓ Geolocalización - Mostrar al usuario los comercios más cercanos.
 - ✓ Acceso a la red - Login/Registro y descarga de paquetes de datos.
- Fecha de publicación: 22 nov. 2018
- Última actualización: diciembre 2021
- Lenguajes de programación: HTML, Javascript, CSS o Dar
- Librerías adicionales: OnsenUI (Interfaz), Zepto (Versión reducida de jQuery) y Flutter (librerías necesarias para localización, mapas, seguridad o conexión http)

4. PROGRAMA DE TRABAJO

Los licitadores habrán de presentar necesariamente un programa de trabajo en el que se incluyan las tareas a realizar durante la ejecución del Contrato y que se describen en este Pliego y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, estableciendo los entregables que se presentarán a lo largo del periodo de vigencia de este.

Este Programa no resultará objeto de valoración y será considerado como una propuesta del licitador, vinculándole durante la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario. No obstante, este programa podrá ser modificado a instancias de la Cámara.

Una vez firmado el correspondiente contrato, dicho programa de trabajo se adaptará por el adjudicatario para adecuarlo al calendario de actividades.

5. INFORME FINAL JUSTIFICATIVO

El adjudicatario del contrato habrá de presentar como fecha máxima el 15 de diciembre de 2023 un informe final en el que se justifiquen todas las actuaciones realizadas para dar cumplimiento al plan de trabajo descrito en el punto anterior, que incluya las evidencias de actuación tales como: links, capturas de pantalla, así como cualquier otra documentación que acredite su ejecución.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la cláusula 2b del presente pliego el plazo de ejecución del contrato se iniciará desde la fecha de firma y finalizará el **30 de noviembre de 2023**, excepto:

- Las mejoras de los portales Web y App se extenderá hasta el 30 de abril de 2024.
- El mantenimiento de las RRSS se realizará desde la finalización de la campaña el 30 de noviembre de 2023 hasta el 30 de abril de 2024.
- Generación de contenidos, diseño y creación de una **newsletter** vinculada a la campaña MD7E, fecha de fin de esta acción hasta el 30 de junio 2024.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá acreditar a requerimiento de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, que todas y cada una de las acciones previstas en la memoria explicativa o propuesta técnica presentada, se han realizado antes del 30 de noviembre de 2023.

7. RESUMEN DE DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Sobre nº1 “Documentación administrativa”

- En caso de persona jurídica, Anexo IV del PCAP
- En caso de persona física, Anexo V del PCAP
- En caso de persona jurídica extranjera, Anexo VI del PCAP
- Anexo VII, del PCAP
- Anexo VIII del PCAP (si procede)
- Anexo IX del PCAP (solvencia económica-financiera, técnica y profesional)
- En caso de UTE, Anexo X del PACP
- Anexo XI del PCAP (datos de la empresa)
- Anexo XII del PCAP (previsión de subcontratación)

Sobre nº2 “Documentación relativa a la proposición económica y técnica”

- Anexo II del PCAP (proposición económica y servicios adicionales)
- En caso de realizar el programa de promoción, documento que incluya los medios y fechas estimadas de publicación.
- Programa de trabajo de acuerdo con las cláusulas 11 y 21 y el apartado 14 del Anexo I del Pliego de Cláusulas administrativas y el apartado 4 de este Pliego.