



Bases licitación motor de reservas FEHM

9 de mayo de 2014

1. Introducción

La Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM) tiene implantado en la actualidad un motor de reservas en los siguientes portales:

- 1) **Web www.visitmallorca.com:** web de destino de Mallorca y web de reservas oficial de los hoteles asociados FEHM, donde está implantado un Booking Engine con acceso a la reserva de alojamiento de los establecimientos asociados a la FEHM.
- 2) **Webs de las Asociaciones Hoteleras:** son las páginas webs de cada una de las Asociaciones Hoteleras pertenecientes a la FEHM y que tienen implantado un Booking Engine de los hoteles pertenecientes a su asociación, de forma que al entrar en la web de la Asociación solo se tiene acceso a los hoteles que pertenecen a esta Asociación Hotelera.
- 3) **Portal propietario:** la FEHM ofrece a los hoteles y empresas hoteleras asociadas a la FEHM la posibilidad de integrar el motor de reservas de la FEHM en su portal propietario de manera que al entrar en su web y realizar la reserva, solo se muestre su hotel.

La FEHM requiere la implantación de un Booking Engine para sus asociados y sustituir la solución actualmente implantada en los diferentes portales que les dan soporte.

Este proceso será de sustitución pero los requisitos técnicos y funcionales parten de una concepción original sin requerirse un análisis funcional del sistema actual sino con una especificación detallada de funcionalidades, requisitos técnicos y necesidades de servicios que deberán provenir del licitante en la oferta.

2. Objeto de la licitación

Constituye el objeto de la licitación la contratación del motor de reservas para el portal propietario de los hoteles asociados a la FEHM, web www.visitmallorca.com y Asociaciones Hoteleras de la FEHM.

Este pliego pretende definir los diferentes elementos que deben componer el booking engine hotelero de la FEHM, conformados por una serie de elementos materiales, de sistemas de software y de servicios que se descomponen a continuación:

1. **Booking Engine FrontEnd**, como solución de software web que dar soporte a los clientes finales B2C en todo el proceso de selección y compra de los productos hoteleros publicados por los socios de la FEHM.

2. **BackOffice**, como solución de software que da soporte a los socios de la FEHM para controlar el producto publicado en el Booking Engine FrontEnd así como la gestión de las reservas que se realicen a través de este sistema.
3. **Plataforma de Integración de la Venta**, que permita integrar electrónicamente todo el producto cargado en el Booking Engine a través del BackOffice en sistemas de ventas de terceros como se detallará más adelante. Se valorará la relación del booking engine con metabuscadores (trivago; kayak; googlehotelfinder, trypadvisor, etc.).
4. **Plataforma de Integración de la Compra**, como sistema que permita integrar electrónicamente todo el flujo de reservas realizadas, modificadas o canceladas tanto en el BackOffice como la integración de estas reservas en los diferentes PMS de los socios de la FEHM.
5. **Plataforma de Hardware y Comunicaciones**, que den sustento a la plataforma de software anteriormente descrita con los niveles de servicios que se detallarán a lo largo del presente pliego.
6. **Servicio de Soporte de Usuario**, para facilitar y dar sustento a las necesidades de los usuarios de la plataforma en cuanto a su uso y funcionamiento.
7. **Servicios de Explotación y Mantenimiento Correctivo**, para asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma así como de los diferentes servicios desplegados sobre la misma.

3. Requisitos de las Ofertas

Las ofertas deberán incluir, como mínimo, la siguiente documentación:

- E1. Descripción de la empresa ofertante.
- E2. Referencias de trabajos similares realizados por la empresa.
- E3. Cumplimiento de las especificaciones técnicas de la FEHM, según documento **Anexo 1** a estas bases de la licitación.

4. Condiciones económicas de la licitación

Las empresas realizarán una propuesta económica comisionable a distribuir entre la empresa y la FEHM. A saber:

- Motor de reservas para www.visitmallorca.com:

Fee Motor de reservas: Fee para FEHM + Fee para la empresa seleccionada.

- Hoteles asociados a la FEHM:
Fee Motor de reservas: Fee para FEHM + Fee para la empresa seleccionada.
- Motor de Reservas Asociaciones Hoteleras de la FEHM:
Fee Motor de reservas: Fee para la Asociación y/o FEHM + Fee para la empresa seleccionada.

5. Condiciones de la Propuesta Económica

- Facturación mensual.

6. Tabla de puntuación

- Calidad oferta técnica: 50%. (solución más servicio).
(Según las especificaciones técnicas establecidas en el **Anexo 1**).
- Referencias: 20%.
- Oferta económica: 30%.

La mesa de contratación estará formada por miembros de la Junta Directiva de la FEHM y el resultado se hará público a todos los participantes mediante envío del acta suscrita por el Presidente y Secretario de la FEHM a través de correo electrónico.

7. Fecha límite para la presentación de ofertas:

- 9 de junio de 2014.

8. Enviar en fichero único (ZIP) toda la documentación de la oferta a:

- direccion@fehm.es

ANEXO 1 – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN

1. Especificación Funcional

Tal y como se ha detallado en el punto “Objeto de la licitación”, se descompondrán los diferentes requisitos funcionales de los elementos de la plataforma dividiéndolos en los diferentes elementos materiales ya identificados.

a. Booking Engine FrontEnd

En el contexto de este apartado se entiende por CLIENTE FINAL aquel usuario que accede al Booking Engine FrontEnd Hotelero a través del sistema de reservas público para realizar/gestionar una reserva.

El Booking Engine Hotelero debe estar desarrollado para facilitar al máximo las ventas a través de este canal, completamente orientado al CLIENTE FINAL y a sus necesidades.

A continuación se detallan los requerimientos asociados al Booking Engine Hotelero (BEH) requerido en formato de requerimiento funcional, siendo estos un listado exhaustivo, detallado y contenido de los requerimientos existentes:

ID	Título	Detalle
BEH.RF.1	Reserva en 3 pasos	<p>El BEH deberá implementar un proceso de reserva sencillo y claro, dentro de un entorno amigable que evite los puntos de fuga dentro del proceso de compra por parte del CLIENTE FINAL.</p> <p>El booking engine debe presentar un proceso de reserva idealmente en tres etapas. Las cuales deben ser:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selección de Producto.2. Datos del comprador.3. Confirmación de la reserva. <p>Se valorará especialmente que el precio final de la reserva sea visible en todo momento.</p>
BEH.RF.2	Selección de Zona Geográfica	<p>El BEH debe ser capaz de ser interrogado por disponibilidad y precios de productos de la plataforma en un contexto geográfico, a partir de un maestro de zonas que deberá ser configurable en el BackOffice del sistema licitado.</p>
BEH.RF.3	Agrupación de Propiedades	<p>El BEH debe ser configurable a través del BackOffice para agrupar producto en el contexto de asociados de la FEHM con más de una propiedad, de tal forma que los resultados sean autocontenidos para todas las propiedades gestionadas por parte del asociado.</p>
BEH.RF.4	Agrupación Comercial	<p>El BEH en caso de requerirse también debe ser capaz de agrupar producto en el contexto comercial en particular productos de diversos propietarios de productos de la plataforma.</p>

BEH.RF.5	Producto Hotelero	El BEH debe ser capaz de desplegar el producto hotelero en diferentes vertientes que definen el producto final a la venta. Entre los elementos más destacados cabe señalar: 1. Sistema de venta que soporte diferentes tipos de habitación. 2. Cálculo de tipos de habitación dispone según los patrones de ocupación seleccionado. 3. Soporte a diferentes regímenes de pensión. 4. Soporte multi-tarifa haciendo especial referencia de políticas de cancelación y modificación.
BEH.RF.6	Calendario de Disponibilidad	El BEH debe ser capaz de mostrar en un formato de calendario, los periodos de disponibilidad en base a un criterio de búsqueda ya realizado y que no haya sido posible satisfacer. Cuando un CLIENTE realice una búsqueda sin disponibilidad, el BEH deberá informar al CLIENTE FINAL de la no disponibilidad en las fechas seleccionadas y mostrar las fechas en las que sí haya habitaciones disponibles mediante un calendario de disponibilidad.
BEH.RF.7	Oferta Complementaria	El sistema debe ser capaz, que asociada a una reserva hotelera, disponer de un proceso de venta cruzada que permita a los asociados poner a la venta producto complementario intraestancia.
BEH.RF.8	Reserva Múltiple	Dentro de la operativa de reservas que realiza el CLIENTE FINAL, y atendiendo al hecho de que en hoteles vacacionales hay un alto porcentaje de turistas que viaja en familia o pequeños grupos, el BEH deberá permitir la realización de reservas múltiples. Esto es, reservar en un mismo proceso más de una habitación sin condicionar el proceso de reserva múltiple a unas determinadas ocupaciones o tipologías de habitación. En cada una de las habitaciones que el huésped quiera reservar, se podrá definir la ocupación mediante los criterios de búsqueda del paso anterior y una vez dentro de la búsqueda, podrá elegir el tipo de habitación deseada siempre que cumpla los requisitos establecidos.
BEH.RF.9	Soporte Multi-Idioma	El sistema de soportar como mínimo los siguientes idiomas Castellano, Francés, Inglés y Alemán. Se valorará la posibilidad de incluir más idiomas.
BEH.RF.10	Soporte MultiCodificación	El sistema, independientemente de los idiomas para los que se encuentre configurado, debe ser capaz de personalizarse en cuantos idiomas se requiera, prestando especial atención a idiomas con codificación no latina como podrían ser el Chino, Japonés o Ruso.
BEH.RF.11	Multi-Divisa	El sistema siempre realizará la confirmación de la reserva en divisa Euro, pero debe ser capaz de mostrar tipos de cambio informativos en base a una fuente de tipos de cambios certificada o de suficiente credibilidad en el mercado.
BEH.RF.12	Código Promocional	El sistema debe disponer de un sistema de códigos promocionales que permita desplegar una estrategia de ofertas opacas, para un

		colectivo o promociones específicas.
BEH.RF.13	Base de Datos de Clientes	El sistema debe ser capaz de capturar toda la información relativa al comprador de la reserva, así como opcionalmente información extra de los diferentes ocupantes del producto seleccionado. Los datos mínimos obligatorios en el proceso de reserva deberán ser: 1. País Emisor 2. Nombre 3. Apellidos 4. Teléfono de contacto 5. Email de contacto 6. Sexo
BEH.RF.14	Cumplimiento LOPD y LSSI	El sistema propuesto debe cumplir la normativa vigente para la gestión de datos de carácter personal LOPD así como de la normativa LSSI que regula los servicios de la sociedad de la información. El licitador debe asegurar el correcto cumplimiento de cuantas normativas aplicables deriven de la implantación y uso del sistema propuesto.
BEH.RF.15	FaceBook Connect	El BEH deberá implementar la funcionalidad FacebookConnect para que el CLIENTE FINAL, durante el proceso de reserva, pueda introducir sus datos personales de manera automática desde Facebook.
BEH.RF.16	Gestión de la Reserva	El BEH deberá permitir al CLIENTE FINAL que acceda a las reservas que ha realizado con anterioridad permitiéndole, al menos, realizar las siguientes acciones básicas: consultar, imprimir, enviar por email y cancelar su reserva, siempre que no entre en gastos de cancelación (en caso contrario, el único autorizado para poder cancelar dicha reserva será el HOTEL desde su correspondiente apartado).
BEH.RF.17	Confirmación de la reserva	El cliente, una vez confirme la reserva, deberá recibir de forma automática un email de confirmación con todos los datos básicos de la reserva así como con un número de identificación único que facilite el proceso de check-in a los hoteleros.
BEH.RF.18	Tracking de Navegación y comportamiento de usuarios	El sistema debe disponer de un sistema de tracking de navegación, comportamiento y conversiones basados en huella de Google Analytics.
BEH.RF.19	Upselling Relacional	El sistema debe emitir un email de upselling, en caso de requerirse, previa a la estancia del cliente que permita desencadenar los siguientes procesos de modificación: 1. Prolongación de la estancia. 2. Upselling a tipos de habitación superiores. 3. Compra de producto complementario.
BEH.REF.20	Referrals	El BEH debe estar preparado para poder ser insertado como referrals en otros puntos de comercialización optando a la posibilidad de poder ser insertado en web de terceros (eventos; insstituciones u otras Entidades de interés).
BEH.RF.21	Integrable en Facebook	El BEH propuesto debe ser integrable en los perfiles la empresa de la red social de Facebook como canal de venta específico.

		<p>Las nuevas tecnologías y, especialmente, las redes sociales, se han convertido en una gran herramienta de venta, destacando entre ellas Facebook por ser la red social más popular.</p> <p>Con el propósito de facilitar la realización de acciones de marketing a través de Facebook, el BEH deberá estar adaptado a nivel de desarrollo para poder ser incrustado en el perfil de Facebook de la FEHM, posibilitando la generación de ventas en este medio social tan extendido.</p> <p>A nivel de mantenimiento (habitaciones, disponibilidades, precios...), éste se alimentará directamente con la información introducida en el panel de administración del BEH de la página web, sin que suponga, por lo tanto, una doble carga de información.</p>
BEH.RF.22	User friendly	<p>El proceso de reserva debe ser amigable y alineado con las mejores practicas del mercado reduciendo al máximo la curva de aprendizaje del uso de plataforma a los clientes.</p> <p>El BEH deberá tener un interfaz sencillo, amigable, fácilmente comprensible y utilizable por el CLIENTE FINAL.</p> <p>A tales efectos, se valorará que el BEH tenga un diseño limpio y funcional, con la información clara y bien presentada.</p>
BEH.RF.23	Fast Booking	<p>El Fast Booking deberá estar siempre visible durante todo el proceso de reserva. De este modo, se facilitará el proceso de búsqueda al CLIENTE FINAL, eliminando puntos de fuga durante el proceso de compra.</p>
BEH.RF.24	Pasarela Segura de intercambio de Información	<p>Debido al carácter personal de la información necesaria para la correcta formalización de las reservas, y acorde con las normativas vigentes en cuanto a la L.O.P.D. se refiere, los pasos en los que el CLIENTE FINAL está obligado a facilitar sus datos personales se harán dentro de un entorno seguro y con el correspondiente certificado que lo acredite, siendo éste un requisito imprescindible.</p>
BEH.RF.25	Editable	<p>El BEH deberá ser editable en cualquier momento en cualquiera de los idiomas disponibles, pudiendo modificarse/actualizarse cualquiera de los textos mostrados durante el proceso de reserva.</p>
BEH.RF.26	Personalizable	<p>El MOTOR DE RESERVAS se incrustará en la página web de la FEHM, para lo que se facilitará uno o varios archivos que posibilitará(n) la llamada al MOTOR DE RESERVAS de manera correcta, fiable y rápida.</p> <p>A efectos de mejorar su integración dentro del entorno gráfico de la web de la FEHM, el MOTOR DE RESERVAS debe ser editable mediante archivos CSS, para personalizar su imagen de acuerdo con la de la FEHM, especialmente en lo que a tamaño, fuentes y colores se refiere.</p>
BEH.RF.27	Compatible	<p>El MOTOR DE RESERVAS se incrustará en la página web de la FEHM, accesible por el CLIENTE FINAL a través del navegador</p>

		<p>instalado en su dispositivo.</p> <p>Por ello, el MOTOR DE RESERVAS deberá ser compatible con las últimas versiones de los principales navegadores: Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer y Safari, como mínimo.</p>
BEH.RF.28	Proceso de Selección	<p>Durante el proceso de selección, el MOTOR DE RESERVAS mostrará el listado de hoteles ordenados de manera aleatoria por zona turística y después por nombre del hotel.</p> <p>En este proceso de búsqueda de disponibilidad, inicialmente, el CLIENTE FINAL podrá realizar la selección del establecimiento de manera específica (por servicios, por cadena, marca o empresa explotadora) o por la zona turística. En el caso de realizar la búsqueda a nivel de zona turística, el cliente recibirá la disponibilidad de establecimientos ordenada por precio final de venta.</p> <p>Se valorará que los filtros puedan ser ampliables.</p>
BEH.RF.29	Disponibilidad y Localización	<p>Para facilitar la búsqueda de hoteles a nivel de zona turística, únicamente se mostrarán al CLIENTE FINAL los hoteles con disponibilidad según los criterios de búsqueda seleccionados. El resto de hoteles que estuviesen localizados en la zona, al no presentar disponibilidad, serían omitidos de la búsqueda.</p> <p>Se valorará especialmente que estos mismos resultados de la búsqueda queden reflejados en un mapa con los hoteles disponibles, facilitando al huésped un criterio de selección de hotel por ubicación del mismo.</p>
BEH.RF.30	SaaS	<p>El BEH, como el resto de plataforma solicitada, debe ser una solución Software as a Service (SaaS), permitiendo el acceso panel de control a través de los principales navegadores web, pudiendo ser utilizado desde cualquier puesto de trabajo sin necesidad de instalar ningún tipo de software adicional.</p>
BEH.RF.31	Email Pre-Estancia	<p>El BEH deberá ser configurable para que envíe un email de pre-estancia a todos los CLIENTES FINALES que hayan realizado sus reservas a través del BEH. El contenido de este email debe ser parametrizable por HOTEL, y enviarse en el idioma en el que el CLIENTE FINAL ha realizado su reserva.</p>
BEH.RF.32	Up-Selling	<p>Se valorará especialmente que el MOTOR DE RESERVAS implemente la funcionalidad de up-selling, enviando de manera automática, y con la antelación programada, un email al CLIENTE FINAL en caso de que exista alguna combinación de habitación y/o régimen cuyo precio sea más elevado que el de la reserva actual, incentivando de este modo el up-selling.</p> <p>En caso de que el CLIENTE FINAL desee mejorar su estancia, todo el proceso de up-selling deberá ser realizado y confirmado a través del MOTOR DE RESERVAS, de manera totalmente transparente para el HOTEL, que recibirá una notificación de la modificación de la reserva.</p>

BEH. RF. 33	Adaptado a Smartphones	El BEH debe ser accesible y funcional para móviles “smartphones”. El sistema debe dirigir al usuario de forma automática a la webapp del BEH desde su dispositivo móvil. Debe ser funcional para hacer una reserva, ver fotos, cambiar idioma, geolocalizar al usuario y tener opción para llamar al Call Center.
BEH.REF.34.	Bonos Regalos	El sistema estará preparado para la inserción de cupones de bonos regalos.
BEH.REF. 35	Call Center	Se valorará que el cliente final que quiera realizar o gestionar una reserva, disponga de un teléfono de atención en línea privada 24 h/ 365 donde será atendido por un Contact Center (call center) en varios idiomas
BEH.RF.36	Programas de fidelización	Se valorará que el sistema permitirá la integración con los programas de fidelización propios de los establecimientos hoteleros.

b. BackOffice

A continuación se detallan los requerimientos asociados al BackOffice requerido en formato de requerimiento funcional, siendo estos un listado exhaustivo, detallado y contenido de los requerimientos existentes:

ID	Título	Detalle
BCK.RF.1	Accesibilidad	El usuario del BackOffice deberá poder acceder al mismo desde cualquier localización geográfica haciendo uso de su navegador web y credenciales de usuario.
BCK.RF.2	Seguridad	El sistema debe soportar un sistema de credenciales de tal forma que sólo los usuarios con permisos puedan acceder al mismo.
BCK.RF.3	Niveles de acceso	El sistema debe permitir que cada usuario sólo tenga acceso a los productos que sea de su propiedad o gestión. Por otro lado cada uno de los usuarios debe ser configurable para permitir únicamente las funciones que se requieran en el ámbito de sus competencias profesionales.
BCK.RF.4	Gestión de Contenidos	<p>El sistema debe disponer de unos mecanismos mínimos de gestión de contenido que permitan enriquecer el producto con sus características así como con multimedia que se ponga a la disposición del cliente a través del booking engine hotelero. El sistema debe ser capaz de gestionar contenidos relativo a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos del hotel, geolocalización y contenidos básicos. 2. Tipos de habitación, características y fotografías. 3. Producto complementario, características y fotografías. 4. Tarifas y condiciones. <p>El BACK debe permitir la actualización permanente de sus contenidos. A efectos de facilitar al USUARIO INTERNO una correcta gestión de la información, el BEH deberá habilitar las funcionalidades correspondientes para que los USUARIOS</p>

		INTERNOS, en función de los permisos asignados, puedan modificar/actualizar en cualquier momento los contenidos (fotografías y descripciones) y/o el producto (habitaciones) en los diferentes idiomas contemplados.
BCK.RF.5	Soporte Multi-Idioma	El gestor de contenidos debe permitir la carga de los mismos en tantos idiomas como soporten los procesos de venta B2C puestos a disposición a través del Booking Engine Hotelero.
BCK.RF.6	Soporte Multi-Idioma BackOffice	El BackOffice como herramienta del hotelero, como mínimo, debe soportar el idioma castellano e inglés, aunque debe ser capaz de ser expandible a cuantos idiomas se requiera.
BCK.RF.7	Agrupación de hoteles	El sistema debe ser capaz de agrupar hoteles bajo diferentes criterios, soportando las siguientes casuísticas multipropiedades, localización geográfica o geoturística.
BCK.RF.8	Consulta de tarifas	El sistema debe ser capaz de mostrar en un formato de calendario todas las tarifas y promociones cargadas en los diferentes productos accesibles por el usuario.
BCK.RF.9	Mapa de Disponibilidad	El sistema debe ser capaz de mostrar en un formato de calendario la disponibilidad de los diferentes productos gestionables por el usuario.
BCK.RF.10	Gestión de Tarifas	El usuario debe ser capaz de gestionar tantas tarifas como requiere, especificando políticas de cancelación, modificación o no-shows aplicables como parte de la condición tarifaria.
BCK.RF.11	Gestión de Precios	El usuario debe ser capaz de gestionar los precios base asociados a los diferentes productos cargados y accesibles por el usuario referenciados a periodos de reserva y estancia.
BCK.RF.12	Gestión de Ofertas	El usuario debe ser capaz de gestionar ofertas promocionales con diferentes criterios de descuento en base a porcentajes sobre precio, descuento en precio fijo y ofertas de cambio del tipo 5x7, etcétera...
BCK.RF.13	Gestión de Aperturas y Cierres	El usuario debe ser capaz de gestionar su política de disponibilidad en base a cupos, pero también en base a una gestión de free sales, aperturas y cierres de disponibilidad.
BCK.RF.14	Gestión de Códigos Promocionales	Una de las acciones de marketing y fidelización más extendidas a la hora de premiar al CLIENTE FINAL, es la creación de códigos promocionales. En este punto, el MOTOR DE RESERVAS habilitará al USUARIO INTERNO un módulo de administración para gestionar de manera dinámica estas acciones, pudiendo controlar en cada momento su aplicación, activación y/o restricciones de uso. El usuario debe ser capaz de crear de forma independiente códigos promocionales y asociarlos a ofertas de aplicación opaca, siendo estos códigos de uso exclusivo a través del canal de venta B2C.

BCK.RF.15	Gestión de Oferta Complementaria	<p>El usuario debe ser capaz de cargar disponibilidad, políticas de precio y configuración del cálculo de tarifas de tantos productos complementarios como se requiera. En este caso el sistema no debe controlar la disponibilidad del producto en productos externos siendo esta la responsabilidad del propio usuario del sistema.</p> <p>El BACK debe permitir la venta de producto complementario durante el proceso de reserva. El panel de control del BACK debe permitir a cada HOTEL la oferta de producto complementario, pudiendo controlar, entre otros, el nombre, la descripción, el precio y el cupo disponible.</p>
BCK.RF.16	Configuración relacional	El usuario debe ser capaz de configurar para qué productos está disponible el email relacional de preestancia, con los mecanismos de upselling.
BCK.RF.17	Gestión de Release y Restricciones de Venta	<p>El usuario debe ser capaz de configurar el sistema en cuanto al comportamiento de restricciones de venta y release aplicable.</p> <p>El BACK deberá permitir la gestión y parametrización de la oferta disponible por HOTEL, permitiendo el control total sobre cupos, tarifas, release, restricciones de venta, suplementos, descuentos, discriminación de tarifas por periodos, apertura y cierre de ventas, ofertas, códigos promocionales, oferta complementaria, email de pre-estancia, up-selling, consulta y modificación de reservas, etc.</p>
BCK.RF.18	Gestión de Tarifas por Periodos	El usuario debe ser capaz de gestionar las diferentes tarifas aplicables por periodos estableciendo de forma simple que tarifas de las cargadas en el sistema se deben presentar como opciones de compra en el Booking Engine Hotelero.
BCK.RF.19	Accesibilidad de Reserva	El usuario debe ser capaz de consultar todas las reservas registradas por el sistema independientemente de su estado actual, de tal forma que este booking permita acceder de forma simple a todos los datos de la reserva y desplegar los mecanismos de gestión de misma de forma simple e intuitiva.
BCK.RF.20	Gestión de Reservas	<p>El usuario debe ser capaz de gestionar la reserva de forma completa desde el BackOffice permitiendo entre otras funciones la inclusión de comentarios, modificar la reserva o cancelarla.</p> <p>El BackOffice ofrecerá al USUARIO INTERNO un acceso online a una plataforma en la que se podrán encontrar, de manera clasificada y con criterios de búsqueda, todas las reservas que se hayan generado a través del BEH y del resto de canales que nutran al sistema.</p> <p>El USUARIO INTERNO tendrá acceso a este listado de reservas en función de los permisos previamente asignados, pudiendo ver las reservas de uno, varios o todos los HOTELES.</p>
BCK.RF.21	AutoServicio	<p>Como ya se ha mencionado antes, el sistema debe contemplar la gestión de diferentes perfiles de usuarios: CLIENTE FINAL y USUARIO INTERNO.</p> <p>En lo que al usuario interno se refiere, el sistema de permitir la</p>

		<p>asignación de cada usuario interno a un grupo o perfil, al que se le asignarán una serie de permisos.</p> <p>De la misma manera, un usuario interno podrá gestionar uno o varios HOTELES en función de los permisos que se le asignen.</p> <p>Cada usuario recibirá un login/password para poder acceder al panel de control del MOTOR DE RESERVAS. A efectos de control, el sistema registrará en un log todas las acciones realizadas sobre él.</p>
BCK.RF.22	Condiciones de la Reserva	<p>Durante el proceso de reserva, se deberá informar claramente al CLIENTE FINAL de las condiciones particulares de la reserva (forma de pago, gastos de cancelación, etc.), así como solicitar la aceptación de la gestión de datos personales de acuerdo con lo indicado por la L.O.P.D.</p> <p>A tales efectos, el BACK permitirá la edición de ambos textos, en cada uno de los idiomas disponibles, para cada HOTEL de manera independiente.</p>
BCK.RF.23	Protección y validación de datos Bancarios	<p>Para formalizar la reserva, el CLIENTE FINAL deberá introducir los datos de su tarjeta de crédito a modo de garantía y/o como pago completo de la reserva en casos de tarifas especiales, bonos regalo y gastos de cancelación 100% propuestos por los establecimientos. El MOTOR DE RESERVAS deberá garantizar la seguridad e integridad de los datos facilitados mediante la implementación de un algoritmo de encriptación.</p> <p>Igualmente, se valorará el hecho de que el motor de reservas implemente un sistema de verificación de datos que sea capaz de detectar reservas realizadas con datos falsos, minimizando de este modo los casos en los que se realicen reservas ficticias con datos no válidos.</p> <p>Se requiere contar con la certificación PCI.</p>
BCK.RF.24	Modificación de datos de la reserva	De acuerdo con los permisos asignados, el USUARIO INTERNO, podrá modificar diferentes campos de las reservas, como, por ejemplo, los datos de la tarjeta de crédito, el importe de la reserva, información adicional del cliente, comentarios/pedidos especiales...
BCK.RF.25	Control de la paridad de precios	Se valorará disponer de una herramienta de detección de disparidades, que de manera automática detecte las posibles diferencias de precios entre visitmallorca.com y las principales OTAS.
BCK.RF.26	Bonos regalos	El establecimiento debe poder introducir bonos regalos y códigos de descuento.

c. Plataforma de Integración de la Venta

A continuación se detallan los requerimientos asociados a la plataforma de integración de la venta requeridos en formato de requerimiento funcional, siendo estos un listado exhaustivo, detallado y contenido de los requerimientos existentes.

Se valorará la integración de channels managers y distribuidores accesibles a esta integración.

Se valorará que la herramienta permita la venta comisionada a agentes de viajes (sin integraciones Push ni Pull).

ID	Título	Detalle
PIV.RF.1	Tipos de Conexión	El sistema debe permitir la integración de su producto en base a los dos métodos más extendido a nivel empresarial en el mercado. Por tanto el sistema propuesto debe proveer de la característica de integración Push y Pull con terceros.
PIV.RF.2	Especificación	Como parte del sistema propuesto se deben proveer las especificaciones técnicas que la creación de integraciones a medida en base a los dos mecanismos Pull y Push especificados en el requerimiento PIV.RF.1., siendo estas guías de integración lo suficientemente completas como para permitir el desarrollo técnico de la integración por parte de un tercero.
PIV.RF.3	Integración de producto	En las conectividades push el sistema debe ser capaz de integrar en sistemas externos todo el producto a la venta, así como el precio asociado a los diferentes periodos de reserva y estancia cargados a través del BackOffice.
PIV.RF.4	Integración de condiciones	En las conectividades push el sistema debe ser capaz de integrar en sistemas externos todas las condiciones tarifarias disponibles así como políticas de cancelación.
PIV.RF.5	Integración de promociones	En conectividades push el sistema debe ser capaz de integrar en sistemas externos todas las condiciones promocionales, y ofertas cargadas a través del BackOffice así como su asociación a las tarifas y productos existentes.
PIV.RF.6	Descarga de Reservas	El sistema debe ser capaz de descargar reservas de sistemas externos, integrando toda la información en el sistema y auditando la información recibida.
PIV.RF.7	Motor Pull	El sistema debe soportar a través de la especificación PULL las siguientes funcionalidades: 1. Búsqueda de disponibilidad por código de hotel 2. Búsqueda de disponibilidad por listado de códigos de hotel 3. Búsqueda de disponibilidad por código de zona turística 4. Confirmación de reserva 5. Cancelación de reserva
PIV.RF.8	Trazabilidad	El sistema debe disponer de sistemas internos de trazabilidad que permita controlar todo el flujo de integración en caso de consumidores externos a la plataforma. En este caso esta información puramente técnica debe estar disponible para la prestación de los servicios requeridos en este mismo pliego relativo a los servicios de monitorización y controlling del funcionamiento del mismo.

d. Plataforma de Integración de la Compra

A continuación se detallan los requerimientos asociados a la plataforma de integración de la compra requeridos en formato de requerimiento funcional, siendo estos un listado exhaustivo, detallado y contenido de los requerimientos existentes.

Se valorarán las integraciones con sistemas existentes o PMS asociados y asociaciones FEHM.

ID	Título	Detalle
PIC.RF.1	Descarga de Reservas a PMS	<p>El motor de reservas debe ofrecer la posibilidad de integrarse con diferentes programas de gestión hotelera (PMS) para automatizar el proceso de descarga de reservas en los mismos. Esto es, que todos los datos de la reserva (nombre del cliente, fecha entrada, fecha salida, importe de la reserva...) deben descargarse de manera automática, segura y fiable en el PMS del hotel.</p> <p>Para ello, el motor de reservas deberá facilitar un API para que, aquellos PMS que estén interesados, puedan realizar los desarrollos necesarios para implementar esta funcionalidad.</p> <p>Se valorará PMS ya integrados en la plataforma y en uso por los asociados en el FEHM.</p>

2. Plataforma de Hardware y Comunicaciones

Como se ha indicado anteriormente, el sistema requerido se quiere licitar en formato SaaS, software as a Service. En este caso, tanto las especificaciones de Hardware y Comunicaciones como los costes derivados de licencias o necesidades específicas de la solución ofertada, quedan en manos del licitador.

Como parte del pliego se deben definir los niveles de servicio en los principales procesos de la solución presentada (SLA).

En este caso, simplemente se requiere que la plataforma cumpla una serie de especificaciones mínimas que aseguren el correcto funcionamiento y nivel de servicio requerido.

ID	Título	Detalle
HWD.RF.1	Telecomunicaciones	Se requiere que el sistema disponga de un ancho de banda suficiente para absorber el tráfico generado a través de los diferentes puntos de comercialización de la FEHM. Como el requerimiento de ancho de banda varía enormemente según la actividad del canal Online, lo que se requiere es disponer de un ancho de banda elástico que permita absorber las necesidades o picos puntuales de demanda como máximo dimensionamiento.

		<p>Como en el caso de telecomunicaciones el dimensionamiento de sites de ecommerce son dependiente de varios factores, en gran medida no controlables, como número de hits por segundo, número de peticiones por segundo, número de peticiones a la base de datos, o número de páginas servidas en un lapso de tiempo.</p> <p>Como en el caso anterior, el requerimiento de hardware es que este sea capaz de dimensionarse de forma adecuada según la demanda puntual por lo que soluciones elásticas en cloud para sustentar el servicio serán bien valoradas.</p>
HWD.RF.2	Hardware	
HWD.RF.3	Skills Técnicos	El licitador debe demostrar al menos dos casos de éxito equiparables en la gestión de servicios o sistemas de una envergadura similar o superior a la solicitada.

3. Servicio de Soporte de Usuario

Como parte de la oferta, la empresa licitadora debe ofrecer un seminario de formación inicial para los usuarios de la plataforma, así como un seminario de formación anual que permita afianzar el uso del sistema por parte de los usuarios internos de forma simple. En este caso, la empresa licitadora también deberá ofrecer manuales de usuario y de operativa básica.

Los seminarios y acciones formativas podrán ser impartidas Online a través de una herramienta de formación, o bien presenciales en las dependencias de la FEHM, según el criterio y acuerdo entre el licitador y el licitante.

4. Servicio de Explotación y Mantenimiento Correctivo

Como parte del servicio el licitador debe ofrecer un servicio de soporte a usuarios. En este caso el licitador debe ofrecer como parte de la solución una plataforma de ticketing tanto para peticiones como reporte de errores por parte de los usuarios internos de la plataforma. En este caso, el sistema debe ser capaz de emitir informes sobre la prestación del servicio, nivel de cumplimiento de niveles de servicio, etc.

El licitador debe definir, con descripción completa, los SLAs en los servicios de explotación y mantenimiento, a pesar de que estos estén sujetos a la temporalidad de horarios especificados por la FEHM.

Nivel de servicio, criticidades y horario de cobertura requerido por la FEHM:

-365 días al año.

-24 horas de Febrero a Octubre (ambos incluidos).

-8 horas de Noviembre a Enero (ambos incluidos).