



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
"Una manera de hacer Europa"
Financiado como parte de la respuesta de la Unión a la pandemia de COVID-19



Código de verificación : b739bea107702d64

Promotur Turismo Canarias, S.A., C.I.F. A-35845593, Inscrita en el Registro Mercantil de Las Palmas, Tomo 1758, Libro G.C. 34913, Inscripción 1ª.

PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLOS DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, DESARROLLO DE SOFTWARE, CONSULTORÍA TECNOLÓGICA, INTEGRACIÓN DE SOLUCIONES DE TERCEROS, CONFIGURACIÓN DE OFICINAS TÉCNICAS DE GESTIÓN, DATA CENTER E INFRAESTRUCTURAS HARDWARE, ATENCIÓN AL CLIENTE Y SEGURIDAD GESTIONADA, CIBERVIGILANCIA Y CIBERDEFENSA PARA PROMOTUR TURISMO CANARIAS S.A.

eAJ 20/22AA



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Calle Eduardo Benot, 35 · Bajo
35008 Las Palmas de Gran Canaria.-
T. +34 928 290 579 • F. + 34 928 234 289

C/ Fomento, 7, 2º, Oficina 11 A-B
38003 Santa Cruz de Tenerife
T. +34 922 229 466 • F. +34 922 201 530

turismodeislascanarias.com
profesionales@turismodecanarias.com

Firmado por: ARACELI DIAZ

Cargo: Técnico

Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA

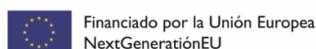
Cargo: Consejera delegada

Fecha: 11-08-2022 13:24:20



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLOS DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, DESARROLLO DE SOFTWARE, CONSULTORÍA TECNOLÓGICA, INTEGRACIÓN DE SOLUCIONES DE TERCEROS, CONFIGURACIÓN DE OFICINAS TÉCNICAS DE GESTIÓN, DATA CENTER E INFRAESTRUCTURAS HARDWARE, ATENCIÓN AL CLIENTE Y SEGURIDAD GESTIONADA, CIBERVIGILANCIA Y CIBERDEFENSA PARA PROMOTUR TURISMO CANARIAS S.A

1	OBJETO DE CONTRATACIÓN	7
1.1	OBJETO DEL SERVICIO.....	7
1.2	OBJETOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO	8
1.2.1	LOTE 1: SERVICIO DE CONSULTORÍA, DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS	8
1.2.2	LOTE 2: SERVICIO INTEGRAL DE DATA CENTER E INFRAESTRUCTURA	9
1.2.3	LOTE 3: SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU).....	9
1.2.4	LOTE 4: SERVICIO DE SEGURIDAD GESTIONADA, CIBERVIGILANCIA Y CIBERDEFENSA	10
1.3	LIBERTAD DE CONTRATACIÓN	11
2	LOTE 1: SERVICIO DE CONSULTORÍA, DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS	12
2.1	ALCANCE DEL SERVICIO.....	12
2.2	CONDICIONES DEL SERVICIO	13
2.2.1	CONDICIONES GENERALES.....	13
2.2.2	CONDICIONES ESPECÍFICAS	14
2.2.3	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)	15
2.2.4	RECURSOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
2.3	EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	27
2.3.1	EJECUCIÓN ESPECÍFICA DEL SERVICIO.....	27
2.3.2	METODOLOGÍA DE DESARROLLO	30
2.3.3	ENTREGABLES	30
2.3.4	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	32
3	LOTE 2: SERVICIO INTEGRAL DE DATA CENTER E INFRAESTRUCTURA	32
3.1	ALCANCE DEL SERVICIO.....	32
3.2	CONDICIONES DEL SERVICIO	34
3.2.1	CONDICIONES GENERALES	34
3.2.2	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)	35



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

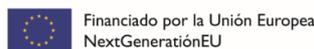
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



3.2.3	RECURSOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	36
3.3	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	37
3.3.1	EJECUCIÓN ESPECÍFICA DEL SERVICIO	37
3.3.2	ENTREGABLES	37
3.3.3	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	38
4	<u>LOTE 3: SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)</u>	<u>39</u>
4.1	ALCANCE DEL SERVICIO	39
4.2	CONDICIONES DEL SERVICIO	39
4.2.1	CONDICIONES GENERALES	39
4.2.2	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)	41
4.2.3	RECURSOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	42
4.3	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	43
4.3.1	CONFIGURACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO	43
4.3.2	EJECUCIÓN ESPECÍFICA DEL SERVICIO	44
4.3.3	ENTREGABLES	46
5	<u>LOTE 4: SERVICIO DE SEGURIDAD GESTIONADA, CIBERVIGILANCIA Y CIBERDEFENSA</u>	<u>46</u>
5.1	ALCANCE DEL SERVICIO	46
5.2	CONDICIONES DEL SERVICIO	47
5.2.1	CONDICIONES GENERALES	47
5.2.2	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	48
5.2.3	RECURSOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	49
5.3	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	51
5.3.1	EJECUCIÓN ESPECÍFICA DEL SERVICIO	51
5.3.2	ENTREGABLES	52
5.3.3	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	53
6	<u>ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO</u>	<u>54</u>
6.1	DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	54
6.2	LUGAR DE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJOS	55
6.3	HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	55
6.4	RECURSOS MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	55
6.5	RECURSOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	56
7	<u>PRECIO DEL CONTRATO</u>	<u>58</u>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

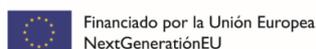
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



7.1	LOTE 1.....	58
7.1.1	PRECIO POR LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS MEDIOS PROPIOS.....	58
7.1.2	PRECIO POR PROYECTOS ESPECÍFICOS.....	58
7.1.3	PRECIO POR INTEGRADORES TECNOLÓGICOS DE SOLUCIONES DE TERCEROS.....	58
7.2	LOTE 2.....	59
7.2.1	PRECIO POR LA INFRAESTRUCTURA Y LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA MISMA.....	59
7.2.2	PRECIO POR PROYECTOS ESPECÍFICOS DE FORMACIÓN.....	59
7.2.3	PRECIO POR LA GESTIÓN DE INTEGRACIÓN DE SOFTWARE/HARDWARE DE TERCEROS.....	59
7.3	LOTE 3.....	61
7.3.1	PRECIO POR CONFIGURACIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	61
7.4	LOTE 4.....	61
7.4.1	PRECIO POR LA CONSULTORÍA DE SEGURIDAD.....	61
7.4.2	PRECIO POR PROYECTOS ESPECÍFICOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DIRECTOR DE SEGURIDAD.....	62
7.4.3	PRECIO POR CONFIGURACIÓN CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD (SOC).....	62
8	<u>PAGO DEL PRECIO POR LOS SERVICIOS OBJETO DE CONTRATO.....</u>	<u>62</u>
8.1	LOTE 1.....	62
8.1.1	PAGO DEL PRECIO POR LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS MEDIOS PROPIOS.....	62
8.1.2	PAGO DEL PRECIO EN CONCEPTO DE REALIZACIÓN DE PROYECTOS ESPECÍFICOS.....	62
8.1.3	PAGO DE PRECIO INTEGRADORES TECNOLÓGICOS DE SOLUCIONES DE TERCEROS.....	62
8.2	LOTE 2.....	63
8.2.1	PAGO DEL PRECIO POR LA INFRAESTRUCTURA Y LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA MISMA.....	63
8.2.2	PAGO DEL PRECIO EN CONCEPTO DE REALIZACIÓN DE PROYECTOS ESPECÍFICOS.....	63
8.2.3	PAGO DE PRECIO POR LA GESTIÓN DE INTEGRACIÓN DE SOFTWARE/HARDWARE DE TERCEROS.....	63
8.3	LOTE 3.....	64
8.3.1	PAGO DEL PRECIO POR CONFIGURACIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	64
8.4	LOTE 4.....	64
8.4.1	PAGO DEL PRECIO POR LA CONSULTORÍA DE SEGURIDAD.....	64
8.4.2	PAGO DEL PRECIO EN CONCEPTO DE REALIZACIÓN DE PROYECTOS ESPECÍFICOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DIRECTOR DE SEGURIDAD.....	65
8.4.3	PAGO DEL PRECIO POR CONFIGURACIÓN CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD (SOC).....	65
8.5	JUSTIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	65
9	<u>CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....</u>	<u>65</u>
9.1	LOTE 1.....	65
9.1.1	PLAN DE EJECUCIÓN PARA LA PUESTA EN MARCHA Y GESTIÓN DEL SERVICIO.....	66
9.1.2	PROPUESTA DE DESARROLLO DE UN MODELO CONCEPTUAL Y TECNOLÓGICO PARA LA GESTIÓN DE DATOS CENTRALIZADOS DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS DE CANARIAS.....	66
9.1.3	FOMENTO Y DESARROLLO DE LA INNOVACIÓN.....	67



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodelascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
"Una manera de hacer Europa"
Financiado como parte de la respuesta de la Unión a la pandemia de COVID-19

9.1.4	EXPERIENCIA SUPERIOR DEL EQUIPO TÉCNICO PRINCIPAL	68
9.1.5	INCREMENTO DEL EQUIPO TÉCNICO PRINCIPAL	70
9.1.6	MEJORA DEL PLAZO DE GARANTÍA MÍNIMO EXIGIDO	70
9.1.7	PLAN DE FORMACIÓN DESTINADO AL EQUIPO ADSCRITO AL CONTRATO.....	70
9.1.8	OFERTA ECONÓMICA POR PERFIL DEL EQUIPO TÉCNICO.....	71
9.1.9	OFERTA ECONÓMICA DE LA COMISIÓN POR LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA.....	71
9.2	LOTE 2.....	72
9.2.1	PLAN DE EJECUCIÓN PARA LA PUESTA EN MARCHA Y GESTIÓN DEL SERVICIO.	72
9.2.2	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS PROPUESTOS.....	73
9.2.3	PLAN DE MONITORIZACIÓN Y GUARDIA DEL SISTEMA	74
9.2.4	PROPUESTA DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS.....	74
9.2.5	PLAN DE FORMACIÓN DESTINADO AL EQUIPO ADSCRITO AL CONTRATO.....	75
9.2.6	OFERTA ECONÓMICA POR SERVICIOS UNITARIOS.....	75
9.2.7	OFERTA ECONÓMICA DE LA COMISIÓN POR LA GESTIÓN DE SOFTWARE/HARDWARE DE TERCEROS.....	76
9.2.8	MEJORA RESPUESTA Y RESOLUCIÓN A INCIDENCIAS	76
9.2.9	MENOR TIEMPO EN EL PROCESO DE MIGRACIÓN.....	77
9.3	LOTE 3.....	78
9.3.1	PLAN DE EJECUCIÓN PARA LA PUESTA EN MARCHA Y GESTIÓN DEL SERVICIO.	78
9.3.2	CONFIGURACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	79
9.3.3	PLAN DE CALIDAD: INDICADORES Y OBJETIVOS	79
9.3.4	OFERTA ECONÓMICA POR PERFIL DEL EQUIPO	80
9.3.5	IDIOMAS ADICIONALES.....	80
9.3.6	ESPECIALIZACIÓN DE AGENTES.....	81
9.3.7	PLAN DE FORMACIÓN DESTINADO AL EQUIPO ADSCRITO AL CONTRATO.....	81
9.3.8	ESTABLECIMIENTO DE UN CANAL DE DENUNCIA PARA LA VALORACIÓN DEL SERVICIO.	81
9.4	LOTE 4.....	81
9.4.1	PLAN DE EJECUCIÓN PARA LA PUESTA EN MARCHA Y GESTIÓN DEL SERVICIO.	82
9.4.2	CONFIGURACIÓN CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	83
9.4.3	PLAN DE CALIDAD: INDICADORES Y OBJETIVOS	83
9.4.4	PLAN DE FORMACIÓN DESTINADO AL EQUIPO ADSCRITO AL CONTRATO.....	83
9.4.5	OFERTA ECONÓMICA POR PERFIL DEL EQUIPO TÉCNICO.....	84
9.4.6	TIEMPO DE EJECUCIÓN CONSULTORÍA SE SEGURIDAD.....	84
9.4.7	EXPERIENCIA SUPERIOR DEL EQUIPO ADSCRITO AL CONTRATO.....	85
9.5	CONSIDERACIONES GENERALES	86
9.6	VALORACIÓN FINAL	88
9.7	CRITERIO PREFERENCIAL EN CASO DE IGUALDAD ENTRE DOS O MÁS PROPOSICIONES.	88
10	DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA.....	88
11	DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS Y OTROS DERECHOS.....	89
11.1	PROTECCIÓN DE DATOS	89



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodelascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20

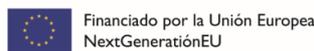


11.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN..... 89
11.3 PROPIEDAD INTELECTUAL DEL OBJETO DEL CONTRATO 90
ANEXO I: PLATAFORMA TECNOLÓGICA - MEDIOS PROPIOS..... 92
ANEXO II: PLATAFORMA TECNOLÓGICA – INFRAESTRUCTURA 101
ANEXO III: REQUERIMIENTOS: BASE DE DATOS UNICA DE RECURSOS TURÍSTICOS 106



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



1 OBJETO DE CONTRATACIÓN

1.1 OBJETO DEL SERVICIO

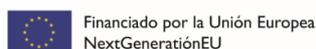
El servicio objeto de contratación consiste en la ejecución de proyectos tecnológicos que desarrollan el **ecosistema digital de PROMOTUR** y realizan la **gestión integral** de los mismos, y que incluye el desarrollo de proyectos de software, las infraestructuras hardware donde se ejecutan, el desarrollo de proyectos de consultoría tecnológica, proyectos de integración para la incorporación de otras soluciones de terceros o de mercados que se incluyan al ecosistema digital de **PROMOTUR**, configuración de oficinas técnicas de gestión, así como centros de atención a usuarios y servicios de seguridad gestionada, cibervigilancia y ciberdefensa, todo ello tanto para el negocio estructural de **PROMOTUR**, como para la ejecución de sus **Planes de Actuación Anuales**.

PROMOTUR, en el desarrollo de su objeto social y por tanto **en sus actividades relacionadas** con el estudio, promoción, fomento, difusión y comercialización de los distintos productos y servicios turísticos de Canarias, cuenta en la actualidad con un conjunto de desarrollos tecnológicos propios o de terceros que forman su ecosistema digital, conformadas en plataformas denominadas **Medios Propios**.

Se entiende por **Medios Propios** los sites, microsites, landing de aplicaciones, app para dispositivos móviles, desarrollo de acciones puntuales o como plataforma de comunicación, plataformas de datos y de inteligencia turística, desarrollo de aplicaciones a medida, desarrollos de integración con sistemas de información externos, así como cualquier desarrollo o aplicación propia o de terceros.

Se entiende como **Gestión Integral** a las tareas propias de evolución y soporte, es decir a la gestión evolutiva, adaptativa, perfectiva y correctiva de los distintos desarrollos tecnológicos y sobre las plataformas donde se ejecutan entendiéndose como:

- **Gestión Evolutiva:** mejoras funcionales o de funcionamiento necesarias para la correcta evolución de estas, así como migraciones de desarrollos ya en funcionamiento derivadas de la evolución de las propias herramientas de desarrollo o actualizaciones de look & feel entre otras.
- **Gestión Adaptativa:** las modificaciones tecnológicas que afectan a los entornos en los que el sistema opera, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, integraciones con aplicaciones de terceros, entre otros.
- **Gestión Perfectiva:** las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- **Gestión Correctiva:** las acciones llevadas a cabo para corregir incidencias del sistema en general: tanto problemas del software como de configuración del hardware, o de datos, acontecidas en dichas aplicaciones.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ

Cargo: Técnico

Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA

Cargo: Consejera delegada

Fecha: 11-08-2022 13:24:20



El marco de la nueva Estrategia Canarias Destino, que pretende la transformación del modelo turístico canario, para la mejora de su resiliencia, el incremento de su compromiso con la neutralidad climática, y la potenciación de su capacidad de generar valor en favor de la economía y los ciudadanos de Canarias, concreta una nueva redefinición del propósito de **PROMOTUR** como instrumento catalizador de la pretendida e imprescindible transformación del modelo turístico de las Islas, por lo que pasamos de tener una actividad enfocada principalmente a la promoción turística en los mercados origen, a ampliar el marco de actuación a todo el *customer journey* turístico, por lo que pasamos de la fase de soñar y descubrir a las de reservar, planificar, viajar, recomendar y recordar, y además con el propósito planteado, como primer EJE de actuación de liderazgo digital del destino, se pretende fomentar e impulsar la digitalización de las empresas del destino y su comercialización directa.

Alcanzar este liderazgo implica la adopción de los nuevos modelos de negocio de las plataformas digitales, el despliegue de todo tipo de capacidades tecnológicas en ámbitos como la Inteligencia Artificial, el Internet de las Cosas (IoT) y las denominadas Smart Cities y, en especial, la creación y potenciación de una plataforma digital única orientada a la organización y potenciación del ecosistema turístico canario en su globalidad, facilitando visibilidad, oportunidades de comercialización, acceso a proveedores, mejora de procesos, e inteligencia de negocio a todo el sector turístico canario. Aumentar el componente local del turismo canario y ofrecer herramientas para la mejora en el control de la huella de carbono de la actividad turística, además de otras funcionalidades, con el fin de promover, el intercambio de datos e información relevante son otros de los objetivos del proyecto.

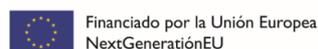
Por todo ello, formarán parte del ecosistema digital de **PROMOTUR** todos los nuevos desarrollos y plataformas tecnológicas que se desplieguen en el ámbito del desarrollo de esta estrategia.

1.2 OBJETOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

1.2.1 LOTE 1: Servicio de consultoría, desarrollo e integración de proyectos tecnológicos

1.2.1.1 Gestión Integral de los Medios Propios

Será objeto de contrato la gestión integral de los **Medios Propios** de los que dispone **PROMOTUR** en la actualidad y que están descritos en el



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



ANEXO I: PLATAFORMA TECNOLÓGICA - MEDIOS PROPIOS, incluyendo tareas de formación y gestión del cambio.

1.2.1.2 Nuevos desarrollos tecnológicos

Será objeto de contrato los nuevos desarrollos tecnológicos que comprenden el análisis, diseño, desarrollo e implantación de estos proyectos necesarios para el progreso y ejecución del negocio estructural de **PROMOTUR**, y para la ejecución de su **Estrategia y sus Planes de Actuación Anuales**, incluido los proyectos, campañas y acciones de comunicación y marketing o cualquier otra incluida en el objeto social de **PROMOTUR**.

1.2.1.3 Consultoría tecnológica y oficinas técnicas

Será objeto de contrato el asesoramiento, valoración, evaluación y apoyo a la realización de proyectos tecnológicos para la mejora y evolución de estos, y para el desarrollo de la **Estrategia y los Planes de Actuación anuales de PROMOTUR**, así como la constitución de oficinas técnicas de gestión de proyectos necesarias para la coordinación, gestión y soporte de estos.

1.2.1.4 Integradores tecnológicos

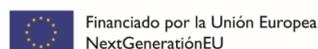
Será objeto de contrato los proyectos de integración tecnológica para la incorporación de otras soluciones de terceros o de mercados que, no siendo desarrollados por la empresa adjudicataria, se incorporen al ecosistema digital de **PROMOTUR**, como **Medios Propios**.

1.2.2 LOTE 2: Servicio integral de data center e infraestructura

Será objeto de contrato los servicios de servidores virtuales privados, que comprende la gestión integral de la infraestructura de servidores donde se alojan los **Medios Propios** y que se encuentran descritas en el ANEXO II: PLATAFORMA TECNOLÓGICA – INFRAESTRUCTURA, así como el alojamiento de cualquier otro proyecto de nuevo desarrollo objeto de este contrato. Este servicio incluye la propia infraestructura hardware y la administración integral de la misma.

1.2.3 LOTE 3: Servicio de Centro de Atención a Usuarios (CAU)

Será objeto de contrato los servicios de atención a usuarios, que comprende la atención del primer nivel de ayuda y asistencia técnica y el segundo nivel especializado para resolver consultas e incidencias que puedan surgir, en aquellos proyectos de desarrollo de **PROMOTUR** que requieran de un servicio de atención y de información al público especializada.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://licitacion.turismodelascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



1.2.4 LOTE 4: Servicio de seguridad gestionada, cibervigilancia y ciberdefensa

Será objeto de contrato los servicios de consultoría, auditoría de seguridad y soporte técnico en el ámbito de la ciberseguridad, para garantizar la Seguridad TIC de nuestros **Medios Propios**, partiendo desde las premisas de la seguridad, confidencialidad e integridad de ambiente operacional que da soporte a los procesos de toda la infraestructura tecnológica de **PROMOTUR**.

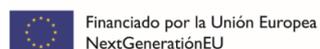
1.2.4.1 Consultoría y análisis de seguridad

Será objeto de contrato el servicio de consultoría para la valoración, evaluación de proyectos en materia de seguridad, y para la elaboración del **Plan Director de Seguridad de PROMOTUR conforme a la familia de norma ISO 27000**, con el objetivo de reducir los riesgos a los que está expuesto a partir de un análisis de la situación inicial.



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



1.2.4.2 Implantación de proyectos del Plan Director de seguridad

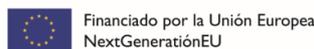
Será objeto de contrato la puesta en marcha de los proyectos configurados en el Plan Director de Seguridad realizado en la primera fase del servicio y los procesos de revisión que este requiera.

1.2.4.3 Configuración de Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)

Será objeto de contrato la configuración de un centro de operaciones de seguridad (SOC) que monitoree la infraestructura y supervise, prevenga, detecte, investigue y responda a las posibles amenazas a las que puedan estar sometidas.

1.3 LIBERTAD DE CONTRATACIÓN

En relación con aquellos servicios puntuales cuyo objeto específico y concreto no se ha definido en los Pliegos que rigen la presente licitación y respecto de los que sería necesario elaborar un propuesta de servicios por parte del Adjudicatario con base en los precios unitarios ofertados, una vez ya iniciado el periodo de duración del contrato, **PROMOTUR** se reserva el derecho de no hacer uso de los servicios contratados con la empresa adjudicataria, así como, se reserva el derecho a contratar directamente dichos servicios digitales con cualesquiera otros proveedores, siempre que concurran supuestos especiales como casos de fuerza mayor, falta de respuesta por parte del Contratista ante una solicitud de servicios por parte de **PROMOTUR** o deficiencia en la propuesta de contratación que en su caso pueda emitir el Contratista cuando un informe de los técnicos de **PROMOTUR** justifique que el producto solicitado puede ser contratado a un tercero que ofrece mejores condiciones económicas, u otro tipo de condiciones que justifiquen la contratación con dicho tercero.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

2 LOTE 1: SERVICIO DE CONSULTORÍA, DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS

2.1 ALCANCE DEL SERVICIO

Como parte de los servicios de consultoría, desarrollo e integración de proyectos tecnológicos objeto de contrato, se incluyen las tareas siguientes:

- **Coordinación:** de reuniones y actividades que sean oportunas en el marco del seguimiento y control de los proyectos tecnológicos.
- **Consultoría y asesoramiento tecnológico:** Asesoramiento estratégico, técnico, funcional y de negocio en el ámbito tecnológico para la ayuda a la transformación digital del destino.
- Definición e implementación de procesos de gobernanza de sistemas y/o plataformas tecnológicas, así como la elaboración de planes de acción tecnológicos.
- **Evaluación de productos** de mercado a integrar en el ecosistema digital del destino Islas Canarias.
- **Identificación detallada:** toma de requisitos y análisis, tanto funcionales como no funcionales, casos de uso, interfaces de usuario, estructura de la información, entre otros.
- **Realización de diseños:** realización de diseño de arquitectura funcional y tecnológica, diseños de interfaces tanto de elementos internos como interfaces externas con otros sistemas.
- **Creación de producto:** ejecución de desarrollos de software y de procesos de integración con otros sistemas, aplicando los mecanismos de interoperabilidad necesarios tanto para consumir como para proveer servicios a otras aplicaciones.
- **Control de calidad y planes de prueba:** realización del plan y control de calidad de todos los trabajos realizados en el ámbito del contrato. Plan de pruebas, procesos de validación y despliegues en los diferentes entornos de preproducción y producción.
- **Gestión de riesgos:** Identificación continua de los riesgos de proyectos, apoyando en la definición y establecimiento de planes de acción para su resolución, prevención o mitigación.
- **Formación:** Realización de planes de formación, sobre aspectos técnicos, metodológicos o funcionales y gestión del cambio, e impartición de estos, así como la elaboración de manuales tanto técnicos como de uso como material de apoyo en dicha formación.
- **Mantenimiento:** realización del soporte y mantenimiento tecnológico de los desarrollos en producción, esto implica:
 - Monitorización continua de los sistemas para detectar cualquier anomalía en su funcionamiento.
 - Revisión del software y hardware para la detección y resolución proactiva de cualquier disfunción detectada, incluyendo parches de software o actualizaciones de versiones debido a obsolescencias, o pérdidas de rendimiento, o averías.
 - Propuestas de mejora y de optimización de los desarrollos y del sistema.
 - Análisis y resolución de problemas de rendimiento de las aplicaciones



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ

Cargo: Técnico

Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA

Cargo: Consejera delegada

Fecha: 11-08-2022 13:24:20

- Soporte y resolución de incidencias y asistencia técnica y funcional a usuarios
- **Explotación** y obtención de informes analíticos.
- **Documentación:** elaboración de informes de seguimiento, manuales y cualquier otra documentación necesaria para los trabajos objeto de contrato.
- **Migración:** procesos de migración tecnológica, si fuere el caso, de plataformas, desarrollos, datos, documentos.
- **Integración:** procesos de integración de software, bien del propio adjudicatario bien de terceros, que se incorporen como medios propios al ecosistema digital de **PROMOTUR**.
- **Gestión de los productos de software en modelo de servicio (SaaS)**, descritos en el Anexo I.0, y cualquier otro que sea necesario durante la ejecución del contrato.
- **Infraestructura TI en sistemas de Cloud Computing**
 - **Diseño y dimensionamiento** de infraestructuras TI.
 - **Definición del modelo de Billing** para la gestión de los consumos de la Plataforma Cloud Computing, de acuerdo con PROMOTUR.
 - **Despliegues** en los distintos entornos implementados, con la correcta supervisión y control de todas las tareas asociadas al despliegue de la infraestructura Cloud: toma de requisitos, análisis, diseño, planificación, despliegue, pruebas, y puesta en marcha.
 - **Soporte y administración de los servicio de Cloud Computing**, monitorización y logging, gestión de backups, comunicación con el equipo de desarrollo, planes de prueba, entre otros.

2.2 CONDICIONES DEL SERVICIO

2.2.1 Condiciones Generales

Para la prestación del servicio de mantenimiento y desarrollos de proyectos de software objeto de contrato, se deberá cumplir con los requisitos tecnológicos transversales siguientes:

- El adjudicatario mantendrá las arquitecturas software, incluyendo todos los componentes y licencias de las soluciones ofertadas, necesarias para cumplir con todos los requisitos establecidos en este pliego y durante toda la vigencia del contrato, con un rendimiento óptimo de acuerdo con los criterios establecidos, para los **entornos de PreProducción y Producción**.
- El adjudicatario mantendrá la plataforma de Google Cloud Platform de **PROMOTUR** descrita en el Anexo I.3.5, que incluirá la infraestructura base (componentes de computación) de aquellos desarrollos que están desplegados en esta plataforma, los elementos para gestión de APIs necesarias, así como herramientas de desarrollo utilizadas en la actualidad o durante la vigencia del contrato para los **entornos de PreProducción y Producción**.
- Los sistemas que contengan o manejen datos personales serán físicamente ubicados en la infraestructura de **PROMOTUR** o en cualquier caso la ubicación que se establezca, o bien en otras localizaciones en la nube, siempre que físicamente se encuentren en territorio de la UE y cumplan con todos los requisitos de seguridad y



Código de verificación : b739bea107702d64

protección de datos de acuerdo con la normativa y los estándares de la Comunidad Autónoma Canaria.

- Todas las soluciones abiertas (open source) que formen parte de las distintas soluciones deberán disponer de soporte empresarial y una amplia adopción en el mercado.
- El adjudicatario monitorizará periódicamente todos los elementos de software y hardware que proporcione como parte de su solución para asegurar su adecuado funcionamiento.
- El adjudicatario se deberá ajustar a los principales requisitos de la familia de normas ISO/IEC 25000 (System and Software Quality Requirements and Evaluation) que tiene por objetivo la creación de un marco de trabajo común para evaluar la calidad del producto software, así como la basada en la serie de normas UNE-EN ISO/IEC 27001:2017 de gestión de seguridad de la información.

2.2.2 Condiciones Específicas

En relación con los desarrollos de software, estos, de forma general, deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos tanto en los proyectos de nuevos desarrollos como en cualquier cambio o actualización de estos:

- Flexibilidad: que el código generado esté bien estructurado y sea entendible, facilitando la modificación del código en caso necesario.
- Reusabilidad: que el código pueda ser usado en otras aplicaciones.
- Interoperabilidad: que sea sencillo acoplarlo a otros sistemas.
- Portabilidad: que el esfuerzo requerido para transportar la configuración del hardware y/ o software de una plataforma a otra sea mínimo.
- Fiabilidad: que se garantice que el sistema esté siempre en funcionamiento con la mayor probabilidad posible.
- Integridad: que los recursos manipulados por el software no sean alterados o destruidos por usuarios, o procesos no autorizados.
- Criterios de Usabilidad: que al usuario le sea cómoda y fácil la funcionalidad programada.
- Otros criterios como son la Eficiencia, Parametrización, Escalabilidad y Funcionalidad que, en definitiva, permiten la construcción de código de alta calidad.

En relación con la infraestructura IT, deberá diseñarse con un alto nivel de disponibilidad, escalabilidad (vertical como horizontal), categorización de los servicios, estructuración por capas y comunicación entre ellas, además de flexibles, confiables y seguras.

Relativas al aseguramiento de la calidad de los trabajos: todas las acciones, procedimientos y productos del servicio deberán utilizar métodos y técnicas para incrementar la calidad de los productos software, realizándose bajo los siguientes parámetros:

- Deberán ser seguros y no comprometer la seguridad, integridad y confidencialidad de los sistemas y de los datos manejados. En caso de que se detecten problemas de



seguridad la empresa adjudicataria estará en la obligación de resolverlos en el menor tiempo posible.

- Deberán ser óptimos y eficientes en términos de rendimiento y uso de recursos.
- Deberán encuadrarse bajo criterios adecuados de disponibilidad, escalabilidad, mantenibilidad y gestionabilidad.
- Deberá realizar una labor de mejora continua de la calidad del código y de adecuación a las buenas prácticas de desarrollos de software aplicando los principales criterios básicos:
 - **Usabilidad**, como atributo de calidad de software, ayudando a mejorar la simplicidad, entendibilidad y facilidad de uso para el usuario final
 - **Mantenibilidad**, usando prácticas de encapsulamiento y modularidad de forma que consigamos mayor robustez frente a cambios, y mejorar la localización de errores.
 - **Confiabilidad**: que garantice la disponibilidad, fiabilidad y seguridad de los desarrollos.

2.2.3 Acuerdos De Nivel De Servicios (ANS)

2.2.3.1 Respuesta frente a incidencias.

Para las tareas de gestión correctiva cuya ejecución no pueda ser planificada a priori, los tiempos máximos de resolución según el nivel de prioridad asignado por la dirección de proyecto serán:

- **Incidencias leves** (tiempo máximo de resolución: 5 días): Supone una corrección de uno o más módulos del sistema objeto del servicio, y tiene por objeto superar una limitación parcial que obliga a utilizar acciones alternativas o procesos de corrección de datos.
- **Incidencias moderadas** (tiempo máximo de resolución: 3 días): Supone una corrección de uno o más módulos del sistema objeto del servicio, para solucionar un bloqueo de alguna funcionalidad que no puede realizarse utilizando medios alternativos, aunque no limita la capacidad operativa completa del sistema.
- **Incidencias graves** (tiempo máximo de resolución: 8 horas): Supone un bloqueo total del sistema, en cuanto a la utilización de uno o más módulos del sistema, impidiendo seguir haciendo uso de este.

El adjudicatario deberá poner a disposición del **PROMOTUR** una herramienta de gestión de incidencias adecuada para la correcta gestión de estas. Dicha herramienta será de uso gratuito y propiedad del adjudicatario.

El adjudicatario deberá entregar un **Informe de seguimiento y de actividad mensual**, donde se detalle toda la actividad de este servicio y que debe contener la información detallada en la cláusula 2.3.3 Entregables de este pliego técnico.

2.2.3.2 Respuesta frente a peticiones de nuevos servicios



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Las solicitudes de nuevos servicios relativos a la cláusula 1.2.1.2, 1.2.1.3 y 1.2.1.4 serán reportadas al adjudicatario, en cuanto sean necesarias, por el personal de **PROMOTUR** utilizando la vía de comunicación que se determine entre **PROMOTUR** y el adjudicatario.

El adjudicatario responderá, con una propuesta de servicio, conforme a lo establecido en la cláusula 2.3.1.2 y 2.3.1.3, en un máximo de **10 días hábiles**, dejando constancia de la petición recibida y del tiempo necesario para gestionarla. Estos plazos se contarán desde que **PROMOTUR** comunique la correspondiente solicitud, por la vía que se determina, y el adjudicatario la reciba.

2.2.4 Recursos Humanos para la Prestación Del Servicio

2.2.4.1 Equipo Técnico Principal

Este equipo técnico principal estará asignado exclusivamente a la ejecución de los servicios establecidos en la cláusula 1.2.1.1 Gestión Integral de los Medios Propios, además de la coordinación y gestión transversal y necesaria para el desarrollo de la totalidad del objeto de los servicios, entendido éste como las tareas de coordinación, dirección, supervisión, seguimiento, control de calidad y medición de la ejecución de la totalidad del objeto del contrato.

2.2.4.1.1 Perfiles

El equipo técnico principal adscrito a la ejecución del contrato deberá estar conformado, por los perfiles detallados en la relación siguiente:

a) Coordinador técnico de contrato

Será el principal responsable por parte del adjudicatario de la ejecución del contrato y el interlocutor de primer nivel con **PROMOTUR**. Tendrá las funciones de gestionar todos los proyectos derivados del contrato, tanto desde el punto de vista técnico como económico. Así mismo, deberá velar por el nivel de calidad de los trabajos objeto de contrato, gestionar el equipo humano adscrito a él, así como el seguimiento y control de aquellos trabajos que hubieran de ejecutarse con proveedores externos.

También establecerá el conjunto de prácticas que aseguren la integridad y calidad de los desarrollos realizados en el ámbito del contrato y se encargará de supervisar la gestión de riesgos, planificación y control de este.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en materia de dirección y gestión de proyectos tecnológicos, así como con experiencia previa mínima acreditada de **cinco (5) años** en dirección de proyectos similares.

Nivel académico: Titulación universitaria grado o equivalente.

b) Jefe de Proyecto



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



Será el principal responsable por parte del adjudicatario de la ejecución del proyecto de mantenimiento de Medios Propios, tendrá entre sus funciones la de dirigir, coordinar, asignar y supervisar al equipo técnico principal y velar por el buen funcionamiento del proyecto y los niveles de calidad de los trabajos, así como con el seguimiento y control desde el punto de vista técnico de todos trabajos realizados en este ámbito. Es el responsable de elaborar la documentación relativa al seguimiento y control del proyecto de mantenimiento.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en jefatura de proyectos de software similares, conocer la tecnología y las herramientas descritas en el



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodelascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



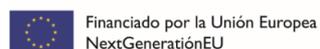
ANEXO I: PLATAFORMA TECNOLÓGICA - MEDIOS PROPIOS, así como con experiencia previa mínima acreditada de **cinco (5) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado-master en ingeniería informática (en sus diferentes ramas: de software, de servicios, de gestión), tecnológica de la información o equivalente.

c) Analista funcional de Software

Será el responsable de analizar especificaciones, identificar y validar requisitos, gestionar incidencias, y/o necesidades funcionales, y/o técnicas del sistema, así como velar por la calidad de los desarrollos entregados. Es el responsable de elaborar la documentación relativa a modelos de análisis y diseño del software.

Deberá contar con amplia formación en desarrollo de aplicaciones y bases de datos, con capacidad de planificar e implementar soluciones tecnológicas, realizando el análisis, diseño y construcciones del sistema y en las herramientas descritas en el



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



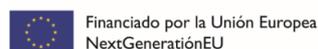
ANEXO I: PLATAFORMA TECNOLÓGICA - MEDIOS PROPIOS, así como con experiencia previa mínima acreditada de **cinco (5) años**

Nivel académico: Titulación universitaria de grado-master en ingeniería informática (en sus diferentes ramas: de software, de servicios, de gestión), tecnológica de la información o equivalente.

d) Arquitecto de Software

Será el responsable de crear, durante todo el proceso de desarrollo, la documentación que recoge los requisitos tanto técnicos, como funcionales y no funcionales y seleccionará la tecnología (junto con el analista de software), y el que defina la arquitectura, flujos de procesos y en quien se centralice las decisiones técnicas sobre los problemas que irán surgiendo, asegurar la calidad, y mejorar continuamente la arquitectura.

Deberá contar con amplia formación en desarrollo de aplicaciones y bases de datos, con capacidad de planificar e implementar soluciones tecnológicas, realizando el análisis, diseño de arquitectura de sistemas y en las herramientas descritas en el



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



ANEXO I: PLATAFORMA TECNOLÓGICA - MEDIOS PROPIOS así como con experiencia previa mínima acreditada de **cinco (5) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado-master en ingeniería informática (en sus diferentes ramas: de software, de servicios, de gestión), tecnológica de la información o equivalente.

e) Desarrollador de Software.

Será el responsable de escribir, actualizar y/o reparar el código de programación existente, así como construir prototipos y elaborar las pruebas funcionales.

Deberá contar con amplia formación y conocimiento en materia de programación en lenguajes de programación, específicamente en los lenguajes y herramientas de programación descritas en el



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



ANEXO I: PLATAFORMA TECNOLÓGICA - MEDIOS PROPIOS, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado ingeniería informática en la rama de software o tecnologías de la información o sistema de información o equivalente.

f) Maquetador web

Será el responsable maquetar, dar el formato final y aplicar los elementos gráficos en un desarrollo de software. Colabora muy estrechamente con el equipo de arte y diseño y su responsabilidad es asegurarse de que el producto final transmite una apariencia consistente y homogénea a lo largo de todos los contenidos, a través de una correcta disposición de las imágenes y el texto para su público con el objetivo de que las publicaciones tengan un aspecto armónico y coherente y que sean fáciles de leer.

Deberá contar con amplia formación en herramientas de software especializado para el tratamiento de imágenes y de maquetación como Photoshop, InDesign, Illustrator, o similares, conocimientos en lenguaje HTML, CSS, JavaScript y sobre el diseño de páginas web, multimedia, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.

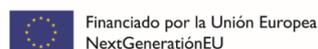
Nivel académico: Ciclo Formativo Grado Superior con orientación de diseño o equivalente

g) Experto en SEO técnico

Su función es la de optimizar diferentes aspectos del sitio web para conseguir mayor visibilidad de la página en la búsqueda orgánica en los buscadores, coordinado con los equipos de desarrollo y marketing para implementar adecuadamente la estrategia y las buenas prácticas. Será por tanto responsable de comprobar la indexabilidad en buscadores de las webs, comprobar que el código HTML relacionado con SEO esté incluido y modificado en todas las páginas, identificar los tipos de datos estructurados a implementar en cada URL y el código a incluir, comprobará que las webs se adapten correctamente a los dispositivos móviles, y optimizará los tiempos de carga de las webs, todo ello para lograr un óptimo posicionamiento.

Deberá contar con amplia formación en las herramientas para desarrolladores de Chrome o Firefox, herramientas de rastreo y extracción de datos, Herramientas SaaS: como Ryte, OnCrawl, Optimizer de Sistrix o Auditoría del sitio de SEMRush, que ayudan a agilizar el rastreo de errores técnicos, así como extensiones de navegadores como: Web Developer, Link Redirect Trace, Google Lighthouse, AMP Validator, User-Agent Switcher, entre otras, así como con experiencia previa mínima acreditada de **cuatro (4) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria grado o equivalente.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64

2.2.4.1.2 Dedicación

La dedicación mínima de equipo técnico principal es la siguiente:

Perfil	Cantidad	Dedicación
Coordinador técnico de Contrato	1	100 %
Jefe de Proyecto	1	100 %
Analista Funcional de Software	1	100 %
Arquitecto de Software	1	50 %
Desarrollador de Software 1	1	100 %
Desarrollador de Software 2	1	50 %
Maquetador web	1	25 %
Experto SEO técnico	1	25 %

PROMOTUR, en la propia evolución de su ecosistema digital, podrá incluir o eliminar **Medios Propios** que requieran modificaciones del equipo técnico principal que las mantiene, por lo que este equipo técnico principal podrá ser ajustado al desarrollo del objeto del contrato. Estos ajustes podrán generar cambios de perfil o disminución o aumento de dedicación que afectarán al precio del contrato en relación directa con el ajuste producido conforme a los parámetros establecidos en el mismo y a los precios unitarios ofertados.

Ante un cambio de una de las personas del equipo técnico principal, la empresa adjudicataria lo solicitará, mediante escrito motivado, con una antelación mínima de quince días. Dicha solicitud deberá incorporar el perfil del sustituto propuesto, con la debida justificación y acreditación de su experiencia y capacidades en términos iguales a los establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. De esta manera, entre otros documentos, será en todo caso necesario aportar los certificados de buena ejecución del concreto empleado emitidos por clientes para los que haya prestado servicios. El cambio, en su caso, deberá ser aprobado por la dirección del proyecto.

Corresponde a la dirección del proyecto la valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los componentes del equipo, pudiendo solicitar, si existieran razones justificadas que lo aconsejen, el cambio de cualquiera de los integrantes de este, por otro de idéntica categoría y con circunstancias profesionales y conocimientos, como mínimo, iguales a las inicialmente propuestos, con un preaviso mínimo de quince días.

En toda modificación o cambio en el equipo de trabajo, se contemplará un periodo de quince días de solapamiento sin coste adicional.

El adjudicatario deberá sustituir al personal asignado durante sus periodos de vacaciones, así como las bajas y cualquier otra situación que suponga la ausencia de cualquier integrante del equipo principal.

2.2.4.2 Equipo Técnico Complementario





Este equipo técnico complementario al principal estará asignado exclusivamente a la ejecución de los servicios establecidos en la cláusula 1.2.1.2 Nuevos desarrollos tecnológicos, cuando el mismo se requiera para nuevos desarrollos tecnológicos y para la ejecución de los servicios establecidos la cláusula 1.2.1.3 Consultoría tecnológica y oficinas técnicas cuando el mismo se requiera para un asesoramiento específico o la configuración de oficinas técnicas de gestión.

Este equipo deberá contar con amplia formación y conocimientos, según la característica de los servicios solicitados.

2.2.4.2.1 Perfiles

Además de los perfiles descritos en relación con el equipo técnico principal, el equipo técnico complementario adscrito a la ejecución del contrato podrá estar conformado, por los perfiles detallados en la relación siguiente:

a) Consultor Senior

Su función será la de realizar asesoramiento tecnológico estratégico, operativo y de implantación de tecnologías y herramientas necesarias para el desarrollo de la estrategia del destino Islas Canarias. Será por tanto el responsable de definir, desarrollar estrategias TIC, identificar y definir nuevas oportunidades de negocio, medir resultados y tendencias una vez implantadas las soluciones.

Deberá contar con amplia formación en materia de tecnología de la información y la comunicación, y conocimiento económicos y comerciales, así como con experiencia previa mínima acreditada de **cinco (5) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado-master en ingeniería informática (en sus diferentes ramas: de software, de servicios, de gestión), ingeniería de telecomunicaciones, tecnológica de la información o equivalente.

b) Consultor Junior

Su función será la de realizar asesoramiento tecnológico estratégico, operativo y de implantación de tecnologías y herramientas necesarias para el desarrollo de la estrategia del destino Islas Canarias. Será por tanto el responsable de definir, desarrollar estrategias TIC, identificar y definir nuevas oportunidades de negocio, medir resultados y tendencias una vez implantadas las soluciones.

Deberá contar con amplia formación en materia de tecnología de la información y la comunicación, y conocimiento económicos y comerciales, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64



Nivel académico: Titulación universitaria de grado-master en ingeniería informática (en sus diferentes ramas: de software, de servicios, de gestión), ingeniería de telecomunicaciones, tecnológica de la información o equivalente.

c) Experto en experiencia de usuario (UX)

Su función es la de estudiar y evaluar la interacción de las personas usuarias con el producto, mediante investigación, testeo y pruebas para asegurar un uso fácil y eficiente y una percepción favorable, considerando todos los factores para hacer que esta interacción sea significativa, relevante y positiva: desde la adquisición del producto a los aspectos de diseño, usabilidad, arquitectura de la información y funcionalidades.

Será el encargado de desarrollar prototipos (wireframes) interactivos del producto digital, definir la arquitectura de sus contenidos (site map) y crear modelos de los diferentes escenarios de interacción para establecer el flujo de tareas idóneo basado en las necesidades del usuario.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos avanzados en diseño UI y en herramientas de software específicos de diseño como Photoshop, InDesign, Illustrator, o similares, conocimientos en lenguaje HTML y sobre el diseño de páginas web, multimedia, así como conocimientos en metodologías de diseño adaptable al entorno de usuario como el Responsive Design y el Rapid Prototyping, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado superior con especialización en Marketing digital, o experto UX o equivalente.

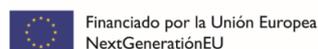
d) Administrador de Base de Datos (DBA)

Su función consiste en gestionar el software de las bases de datos y determinar la manera de organizar y almacenar la información digital, verificando la integridad de los datos y responsabilizándose de su seguridad. Se encarga del diseño, desarrollo y mantenimiento de las bases de datos, de la coordinación de los cambios, de comprobar su correcto funcionamiento y de la eficacia del acceso a los datos.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos avanzados de bases de datos relacionales u orientadas a objetos, conocimientos de sistemas gestores de bases de datos como Oracle, SQL Server, MySQL, conocimiento en sistemas de seguridad informática, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado en ingeniería informática con especialización en ingeniería de datos o equivalente.

a) Analista/Administrador de Sistemas



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



Será el responsable de aplicar las especificaciones técnicas y requerimiento de servidores, así como de instalar, configurar y administrar si fuera necesario las plataformas tecnológicas desplegadas en servidores virtualizados.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en Infraestructura Tecnológica, redes, conectividad, virtualización y específicamente en servidores de aplicaciones web independientemente del SO sobre el que este corra, sistemas de caché (memCached, Varnish, etc), servidores web como Apache, servidor de BBDD y aquellos elementos que dan soporte al ecosistema digital de **PROMOTUR**, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.

Nivel académico: Diplomatura / Ingeniería técnica / Grado-Master en informática en la rama de sistemas o equivalente.

b) Arquitecto/Ingeniero Infraestructura Cloud

Será el responsable establecer las directrices generales tanto de diseño de arquitectura como de mejora de rendimiento en términos de accesibilidad y consumo de recursos, siguiendo los estándares definidos por Google para los entornos desplegados en Google Cloud Platform, asegurar la validación por parte de Google tanto del diseño de arquitectura como de los procesos de securización de la Plataforma, así como velar por la calidad de los despliegues en los distintos entornos implementados.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en Infraestructura Tecnológica, específicamente en la plataforma de Google Cloud o similares. así como con experiencia previa mínima acreditada de **cinco (5) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado-master en ingeniería informática en la rama de sistemas, de gestión o ingeniería del software, ingeniería de telecomunicaciones o equivalente.

c) Administrador de servicios en Cloud

Será el responsable instalar, configurar y administrar la infraestructura tecnológica, siempre que sea necesario. Configurar las herramientas Google Cloud Platform para las tareas de monitorización y logging, definir las políticas de Backup y retención. Configurar snapshots regulares del clúster de contenedores y de las capacidades de los sistemas gestionados por GCP Cloud SQL y Cloud Filestore, configurar de forma centralizada los logs de todos los entornos, realizar los despliegues en los entornos de preproducción y producción. Será el interlocutor y dará soporte constante a los equipos de desarrollo ante necesidades de instalación de nuevos recursos o ajustes de configuración o dimensionamiento, participará en los planes de pruebas y puestas en explotación de manera conjunta con los equipos de desarrollo.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64



Deberá contar con amplia formación y conocimientos en Infraestructura Tecnológica basadas en Google Cloud Platform o similares, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado-máster en ingeniería informática en la rama de sistemas, de gestión o ingeniería del software, ingeniería de telecomunicaciones o equivalente.

d) Analista de Datos

Su función consiste en procesar y realizar análisis estadísticos de datos tanto cualitativos como cuantitativos, desarrollar modelos estadísticos y de reporting que permita la toma de decisiones.

Deberá contar con formación en materia de desarrollo de modelos estadísticos y de reporting, y conocimiento en la herramienta de análisis Qlick, Pentaho o similares, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado-máster con la especialización en la rama de sistemas de información, matemáticas, estadística o equivalente.

2.2.4.2.2 Dedicación

PROMOTUR, en la propia ejecución del contrato y en base a sus necesidades puntuales, podrá solicitar proyectos específicos que requiera la ocupación de diferentes perfiles descritos en este pliego y que tendrán la consideración de equipo técnico complementario y cuya dedicación será establecida en las propuestas de servicio conforme a lo establecido en la cláusula 2.3.1.2 Nuevos Desarrollos, Consultoría, Oficinas Técnicas.

Ante un cambio de una de las personas del equipo técnico complementario durante la ejecución del proyecto específico, la empresa adjudicataria lo solicitará, mediante escrito motivado, con una antelación mínima de quince días. Dicha solicitud deberá incorporar el perfil del sustituto propuesto, con la debida justificación y acreditación de su experiencia y capacidades en términos iguales a los establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. De esta manera, entre otros documentos, será en todo caso necesario aportar los certificados de buena ejecución del concreto empleado emitidos por clientes para los que haya prestado servicios. El cambio, en su caso, deberá ser aprobado por la dirección del proyecto.

Corresponde a la dirección del proyecto la valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los componentes del equipo, pudiendo solicitar, si existieren razones justificadas que lo aconsejen, el cambio de cualquiera de los integrantes de este, por otro de idéntica



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ

Cargo: Técnico

Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA

Cargo: Consejera delegada

Fecha: 11-08-2022 13:24:20



categoría y con circunstancias profesionales y conocimientos, como mínimo, iguales a las inicialmente propuestos, con un preaviso mínimo de quince días.

En toda modificación o cambio en el equipo de trabajo, se contemplará un periodo de quince días de solapamiento sin coste adicional.

En el caso puntual y excepcional de que el adjudicatario no disponga del perfil del equipo técnico complementario necesitado, en un momento determinado por razón de capacidad, se podrá solicitar a **PROMOTUR** mediante escrito motivado la sustitución por un perfil externo, permitiéndose a estos efectos la subcontratación, teniendo éste la consideración de equipo técnico complementario a todos los efectos.

2.2.4.3 Equipo Técnico Externo

El adjudicatario, con la participación y/o autorización de **PROMOTUR**, podrá determinar la necesidad de incorporar otras soluciones de terceros o de mercados, pudiendo contratar a proveedores externos para ello, y/o actuando como integradores tecnológicos de la solución al ecosistema digital de **PROMOTUR**, para los servicios descritos en la cláusula 1.2.1.4 Integradores tecnológicos, por razón de la especialización de los desarrollos.

El adjudicatario deberá identificar en cada caso, y con antelación suficiente, si así fuera necesario, los proveedores seleccionados para la realización de cada prestación objeto de contrato y, en concreto, las tareas a desarrollar por este y el presupuesto asignado, teniendo la consideración estos de equipo técnico externo.

Si para la ejecución de estos servicios de integración, el adjudicatario necesita la incorporación de equipo propio para la realización de las tareas de integración, éste será considerado equipo técnico complementario.

En estos casos, **PROMOTUR** podrá ordenar al adjudicatario la selección de proveedores distintos de los propuestos, en condiciones equivalentes de calidad y servicio a los efectos de, una vez efectuadas las valoraciones oportunas, optimizar la eficiencia de la inversión. En estos casos, las prestaciones se desarrollarán bajo la dirección y control del adjudicatario y **PROMOTUR** asumirá la responsabilidad sobre el control de calidad.

2.2.4.4 Perfiles no previstos

El adjudicatario, podrá determinar la necesidad de incorporar, perfiles diferentes por razones de especialización que no están previstos ni definidos en este apartado del pliego, teniendo que ser asimilados económicamente a los precios/horas de algunos de los perfiles establecidos en su oferta, previa aprobación por parte de **PROMOTUR**.

2.3 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.3.1 Ejecución Específica Del Servicio



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodelascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



2.3.1.1 Gestión Integral De Los Medios Propios

La ejecución de los servicios establecidos la cláusula 1.2.1.1 Gestión Integral de los Medios Propios, se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Tareas Planificadas

Para los trabajos relativos a la gestión evolutiva, adaptativa o perfectiva de los servicios objeto de contrato se establecerá el siguiente procedimiento:

PROMOTUR entregará al adjudicatario una petición o documento de requerimientos, o especificaciones técnicas y funcionales en su caso, que describa los trabajos solicitados.

El adjudicatario deberá analizar la solicitud, determinar su alcance y la planificación de los trabajos donde se establezcan las prioridades de estos.

El adjudicatario, de igual forma, podrá proponer cuantas mejoras determine oportunas para la correcta evolución u optimización de rendimiento o eficiencia de los sistemas, presentando a **PROMOTUR** el alcance y planificación de los trabajos para su aprobación.

PROMOTUR no estará obligado a aceptar todas las propuestas de servicio del adjudicatario, ni siquiera todas aquellas que este haya generado a petición de **PROMOTUR**.

- Tareas no planificadas.

Para el caso de trabajos relativos a la gestión correctiva de los desarrollos tecnológicos de los **Medios Propios**, que son el caso de incidencias en los desarrollos tecnológicos que ya están en producción, tanto por problemas del software como de configuración del hardware, o de datos, acontecidas en dichas aplicaciones se solicitará la intervención adecuada. Para ello el adjudicatario deberá proveer un sistema de gestión de tickets o incidencias que describirá en la oferta. El adjudicatario emitirá un número de ticket o incidencia comunicada.

Este sistema de gestión de incidencias deberá facilitar la gestión de estas, y servirá para controlar los tiempos máximos de resolución establecidos en la cláusula 2.2.3 Acuerdos De Nivel De Servicios (ANS) del presente pliego.

2.3.1.2 Nuevos Desarrollos, Consultoría, Oficinas Técnicas

Para los trabajos de los servicios de consultoría, nuevos desarrollos o configuración de oficinas técnicas de gestión objeto de contrato, referidos en las cláusulas 1.2.1.2 y 1.2.1.3 se establecerá el siguiente procedimiento:

Si la petición o la necesidad procede de **PROMOTUR**, este entregará al adjudicatario una petición o documento de requerimientos, o especificaciones técnicas y funcionales en su caso, que describa los trabajos solicitados.



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



El adjudicatario deberá realizar una propuesta de servicio que contendrá como mínimo: el alcance, la planificación de los trabajos y un presupuesto económico conforme al precio/horas ofertadas por el adjudicatario según el tipo de servicio.

Además, en el caso de que los servicios incluyan asignación de recursos humanos, deberá contener una identificación expresa de las personas asignadas con determinación del perfil, su CV aportando entre otros documentos, los certificados de buena ejecución del concreto empleado emitidos por clientes para los que haya prestado servicios, y las horas de dedicación, y cualesquiera otras informaciones necesarias.

Si la propuesta procede del adjudicatario, de igual forma este realizará una propuesta de servicio que contendrá todos los elementos anteriormente indicados.

PROMOTUR no estará obligado a aceptar todas las propuestas de servicio del adjudicatario, ni siquiera todas aquellas que este haya generado a petición de **PROMOTUR**.

2.3.1.3 Integradores Tecnológicos

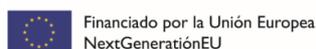
Para los servicios de Integración objeto de contrato, referido en la cláusula 1.2.1.4 se establecerá el siguiente procedimiento:

PROMOTUR, entregará al adjudicatario una petición o documento de especificaciones técnicas y funcionales con las necesidades perseguidas.

El adjudicatario deberá realizar un documento de propuesta de servicio argumentando la selección de la solución (propia, de terceros o de mercado), una planificación para poner en funcionamiento dicha solución y su presupuesto. Siempre que sea posible, el adjudicatario presentará al menos tres soluciones, informando respecto de las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas. En el caso de no proponer dicho mínimo de tres soluciones el adjudicatario habrá de justificar en su propuesta la no existencia en el mercado internacional de más soluciones que las sugeridas por él.

La comisión por contratación externa será, conforme a los términos de la adjudicación, expresada en porcentaje (%) y aplicada sobre el importe (sin tributación) de los costes de contratación de dicha solución o licencia externa.

Además, también se deberá identificar el equipo técnico externo necesario, si para la implantación de dicha solución se requiere de su intervención, en cuyo caso el adjudicatario no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de comisión o remuneración por la contratación del producto.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



Además, en caso de ser necesario tareas de integración deberá detallar el equipo técnico complementario que realizará dicha integración, con identificación expresa de los recursos humanos con determinación del perfil, su CV, las horas de dedicación y un presupuesto económico conforme al precio/hora por perfil ofertadas por el adjudicatario, y cualesquiera otras informaciones necesarias.

En estos casos, **PROMOTUR** podrá ordenar al adjudicatario la selección de proveedores distintos de los propuestos, en condiciones equivalentes de calidad y servicio a los efectos de, una vez efectuadas las valoraciones oportunas, optimizar la eficiencia de la inversión. En estos casos, las prestaciones se desarrollarán bajo la dirección y control del adjudicatario y **PROMOTUR** asumirá la responsabilidad sobre el control de calidad.

2.3.2 Metodología De Desarrollo

El adjudicatario deberá hacer uso de metodología de desarrollo ágil, en el marco de buenas prácticas **SCRUM**, para la Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de los trabajos. Esto implica que todos los miembros de los equipos deberán conocer la metodología SCRUM y aplicarlas en su funcionamiento diario, reuniones y generación de documentos.

Durante la planificación de cada sprint se fijará el objetivo de este, se identificarán las funcionalidades (historias) a desarrollar y se descompondrán estas en tareas. De mutuo acuerdo, se fijará la duración del sprint, que podrá ser modificado a lo largo del proyecto. Durante la reunión de revisión se realizará el seguimiento y revisiones técnicas, entre la dirección del proyecto o a quien este designe en cada proyecto concreto en el ámbito de este contrato y el coordinador técnico del contrato o el jefe de proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la reasignación de tareas, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

2.3.3 Entregables

De manera mensual, en relación con la **Gestión Integral De Los Medios Propios**, el coordinador técnico del contrato entregará un informe de seguimiento y control del proyecto en ejecución en el ámbito del contrato, que incluirá como mínimo:

- Informe de seguimiento y de actividad referido en *la cláusula 2.2.3.1 Respuesta frente a incidencias*, correspondientes a la gestión correctiva. Este informe, al menos, debe contener la siguiente información:
 - **Registro de tareas realizadas** correspondientes a la gestión correctiva con indicación expresa del código, la descripción, el tipo de incidencia (leve, moderada o grave), componente de la aplicación en el que se ha producido el error, prioridad y estado de la incidencia realizadas, así como la fecha de creación, de finalización y versión de la aplicación en la que se ha resuelto (en caso de haberla concluido en dicho mes y siempre y cuando la solución de la misma requiera de modificación de código).



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64

- Registro de otro tipo de tareas evolutivas, adaptativas y perfectivas realizadas con indicación expresa de la descripción, el tipo de tarea, prioridad y situación de la tarea realizada, así como la fecha de creación y de finalización (en caso de haberla concluido en dicho mes) de la misma
- Resumen de horas totales consumidas, con indicación de la línea de mantenimiento, el componente de la aplicación y las horas.
- Registro de versiones desplegadas, en el entorno de Explotación, con indicación del número de versión y fecha de dicho despliegue, y modificaciones realizadas en dicha versión.

De manera mensual, en relación con otros proyectos de desarrollo, integración, consultoría y/o oficinas técnicas, el coordinador técnico del contrato entregará un informe de seguimiento y control del proyecto en ejecución en el ámbito del contrato, que incluirá como mínimo:

- Informe de seguimiento y evaluación de progreso de ejecución de los trabajos objeto de contrato planificados y en curso, con especial indicación de las desviaciones de plazo respecto a las planificadas, análisis de riesgos identificados, métricas de calidad y esfuerzo en horas.

Además, de esto, se tendrá que mantener actualizado la siguiente documentación técnica de los trabajos:

- **Análisis técnico-funcional**, incluyendo al menos los siguientes apartados:
 - Identificación del entorno tecnológico: definición, a alto nivel, del entorno tecnológico que se utilizará para la implementación del sistema.
 - Modelo de datos.
 - Especificación de interfaces con otros sistemas de información.
 - Catálogo detallado de requisitos.
- **Diseño funcional y técnico del sistema**, incluyendo, al menos, los siguientes aspectos:
 - Arquitectura del sistema: definición detallada de la infraestructura tecnológica necesaria para dar soporte al sistema de información y las integraciones con otros sistemas externos.
 - Procedimientos de seguridad y control de acceso: definición de los procedimientos de seguridad y operación necesarios para no comprometer el correcto funcionamiento del programa y/o aplicación y garantizar el cumplimiento de los niveles de seguridad que se le exigirá al sistema. Como mínimo, se definirán los siguientes procedimientos: acceso al sistema y a sus recursos, mecanismos de autenticación; mantenimiento de la integridad y confidencialidad de los datos; control y registro de acceso al sistema (logs, certificaciones, etc.); cuando proceda, mecanismos de criptografía para almacenamiento de la información; procedimientos de custodia, transporte, borrado y destrucción de soportes.
 - Plan de Acción.
- Plan de pruebas y planes de implantación, incluyendo al menos proceso de paso a producción marcha atrás, resultado de las pruebas de aceptación, carga y seguridad.



Código de verificación : b739bea107702d64



- Manuales de usuario.

Toda la documentación se subirá y se mantendrá actualizada y organizada en la biblioteca documental que **PROMOTUR** pondrá a disposición del adjudicatario a tal efecto.

2.3.4 Transferencia Tecnológica

Con independencia de los cursos de formación que la empresa adjudicataria pueda impartir al respecto, durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario facilitará, en todo momento, al personal técnico designado por la dirección del proyecto, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

El adjudicatario tendrá la obligación de realizar la transferencia tecnológica de los trabajos desarrollados como consecuencia del objeto de contrato, con al menos un (1) mes de antelación a la finalización de la duración del contrato, incluyendo durante este periodo la formación al personal técnico que designe **PROMOTUR** para la recepción de la transferencia tecnológica objeto de contrato.

Se entenderá correctamente ejecutada la transferencia tecnológica de obligado cumplimiento tras la evacuación de un informe favorable del Director Técnico del Proyecto.

El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de incumplimiento grave y tendrá idénticas consecuencias establecidas en el apartado 2.2.3 Acuerdos De Nivel De Servicios (ANS).

3 LOTE 2: SERVICIO INTEGRAL DE DATA CENTER E INFRAESTRUCTURA

3.1 ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio integral de data center e infraestructura objeto de contrato, consiste en dotar de una infraestructura virtual unificada, segura y robusta que garantizará, el acceso y alta disponibilidad de las aplicaciones y datos necesarios para el correcto y buen cumplimiento del objeto social y aquellas encomiendas o trabajos que sean asignados a **PROMOTUR**, que permita un crecimiento escalable y a medida de los servicios requeridos por nuestra entidad.

Además, como parte de los servicios objeto de contratación se incluirá aquellos servicios complementarios que permitan mantener la integridad y el correcto funcionamiento de todo el ecosistema digital de **PROMOTUR**, y que debe incluir como mínimo las tareas siguientes:

- **Coordinación:** coordinación de reuniones y actividades que sean oportunas en el marco del seguimiento y control de los proyectos objeto de contrato.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

- **Consultoría y asesoramiento técnico:** Asesoramiento técnico en el ámbito tecnológico de infraestructuras para ayudar a alcanzar los objetivos planteados en cada momento.
- **Análisis de necesidades** y adecuación del ecosistema digital para optimizar todos aquellos recursos que sean susceptible de ello y que manteniendo las mismas funcionalidades repercutan en una mejora de rendimiento de estos.
- **Migración:** de todas las plataformas especificadas en este pliego, desde las instalaciones donde se encuentran alojadas actualmente hasta la solución adjudicada.
- **Servicios de alojamiento en Datacenter corporativo hosting y/o servicios virtuales en la nube:** que incluye:
 - **Alta, baja y modificación** de servicios y/o capacidades
 - **Instalación y puesta en marcha de los servicios administrados**, que tras el estudio previo de necesidades sean considerados los necesarios y adecuados, siendo **PROMOTUR** el que establecerá los requisitos que necesite en todo momento.
- **Estudio y corrección de vulnerabilidades:** estudio de posibles vulnerabilidades y securización del sistema, y la implantación de todas aquellas medidas y directivas necesarias para garantizar la robustez e integridad del ecosistema digital de **PROMOTUR** ante eventuales ciberataques.
- **Servicio de administración y gestión de sistemas:** de aquellas plataformas que **PROMOTUR** estime necesario, incluyendo:
 - Monitorización de servidores/servicios
 - Operaciones de mantenimiento correctivo
 - Directivas de seguridad
 - Custodia de datos
 - Administración de espacio en disco
 - Revisión de log de sistemas
 - Planificación de tareas programadas.
 - Gestión de usuarios, seguridad y permisos
 - Virtualización de escritorios y posibilidad de suministro de terminales en caso de ser necesario.
- **Servicio de guardia y soporte 24x7:** como extensión del servicio de administración de sistemas, de aquellas plataformas que **PROMOTUR** estime necesario para atender las posibles incidencias de sistemas de las webs o las aplicaciones alojadas en la misma que requieran de este servicio y que incluye la monitorización que permita comprobar el estado de los servicios que se acuerden monitorizar, como pueden ser: determinados procesos, los servicios de red, el espacio en disco, funcionamiento de puertos en switches, routers, disponibilidad de CPU y memoria... entre otros servicios.
- **Servicio de almacenamiento cloud, backup remoto y política de Backup.** Se llevará a cabo una política de copias de seguridad en la nube, siendo responsabilidad del adjudicatario establecer las políticas de copia adecuadas, creación de trabajos, supervisión de estos y recuperación en caso necesario. Todos los trabajos serán consensuados con **PROMOTUR** y podrán añadir o quitar elementos de la copia si fuese necesario.



Código de verificación : b739bea107702d64

Además, cuando se requiera la migración de máquinas virtuales por mantenimientos programados, fallos hardware, etc., se debe tener la capacidad de realizar esta migración de la máquina virtual en caliente sin pérdida de servicio.

- **Servicio de atención personalizada:** técnicos y personal con el que se pueda contactar ante incidencias y/o consultas derivadas de la prestación del servicio por parte de **PROMOTUR**, de forma directa, rápida y sencilla evitando intermediarios o servicios de callcenter.
- **Servicio de caudal Internet transferencia:** ancho de banda sin límite y en modalidad por transferencia consumida, siendo la empresa adjudicataria la responsable de garantizar el caudal adecuado según demanda, que permita garantizar los picos de demanda según las campañas publicitarias o proyectos simultáneos.
- **Formación:** realización de formación, sobre aspectos técnicos en caso de ser necesario.
- **Licencias, actualizaciones e instalación de software/hardware de terceros:** que sean necesarios para el funcionamiento de los servidores, como puede ser software de base, de seguridad o genéricos o hardware adicional. La compra de estas licencias y/o hardware será por cuenta del adjudicatario independientemente de la repercusión del coste de esta.

3.2 CONDICIONES DEL SERVICIO

3.2.1 Condiciones generales

Para la prestación del servicio integral de data center e infraestructura objeto de contrato, de forma general, el adjudicatario deberá cumplir los requisitos siguientes:

- Deberá quedar por cuenta del adjudicatario la provisión o contratación de servicios de comunicaciones, dispositivos necesarios para securizar los entornos (firewalls y demás elementos de red que sean necesarios para aplicar las diferentes políticas de acceso) y herramientas necesarias con almacenamiento para las copias de respaldo.
- Deberá incluir, el suministro de la energía, las comunicaciones, la provisión de las condiciones ambientales y de la seguridad adecuada, así como la administración y operación de todos los entornos.
- Deberá poner a disposición todas aquellas direcciones IP públicas necesarias para dar conectividad a todas las plataformas que **PROMOTUR** en el ámbito del desarrollo de sus objetivos estime oportuno, así como el direccionamiento interno para dar servicio a otros recursos como redes de gestión, backups, VPN, etc...
- Deberá asegurar los niveles de seguridad que garanticen la integridad de la información, así como el cumplimiento de las políticas de seguridad establecidas. Para ello, la empresa adjudicataria será la encargada de dotar del hardware o software específico que garantice la seguridad del ecosistema digital de **PROMOTUR** en las infraestructuras alojados tanto fuera como dentro de las sedes de **PROMOTUR**.
- Las soluciones de alojamiento deben ser completamente **redundantes**, garantizando un altísimo porcentaje de **disponibilidad** en aquellos servicios en los que **PROMOTUR** estime necesario, ajustándose en todo momento a criterios de eficacia y



Código de verificación : b739bea107702d64

eficiencia, siendo la proximidad y **bajas latencias** en las conexiones factores relevantes

- Deberá poder ampliar la capacidad de la infraestructura, con un mínimo tiempo de parada del servicio, si en cualquier momento hubiera necesidad de aumentar CPU, Memoria o Almacenamiento debido a la demanda o a petición expresa de **PROMOTUR** la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de copias y recuperación con la finalidad de prevenir cualquier eventual pérdida de datos y ejecutará dicho plan.
- Deberá brindar acceso remoto a los servidores si procede, pudiendo la empresa adjudicataria seleccionar la herramienta que considere adecuada, por VPN u cualquier otra alternativa segura.

3.2.2 Acuerdos De Nivel De Servicios (ANS)

3.2.2.1 Respuesta frente a incidencias.

Para las tareas de soporte derivadas del Servicio de guardia y soporte 24x7, se establecerán unos tiempos máximos de resolución según el nivel de gravedad establecido.

- **Incidencias leves** (tiempo máximo de resolución: 5 días): Supone una corrección de uno o más incidencias que suponga una limitación parcial del sistema.
- **Incidencias moderadas** (tiempo máximo de resolución: 3 días): Supone una corrección de uno o más incidencias que no puede realizarse utilizando medios alternativos, aunque no limita la capacidad operativa completa del sistema.
- **Incidencias graves** (tiempo máximo de resolución: 5 horas): Supone un bloqueo total del sistema, en cuanto a la utilización de uno o más módulos, impidiendo seguir haciendo uso de este.

El adjudicatario responderá a todas ellas, en el tiempo establecido de resolución, dependiendo de la gravedad de este y no pudiendo nunca superar el máximo establecido y, utilizando las herramientas que considere oportunas (herramientas de uso gratuito o propiedad del adjudicatario), donde recabará información sobre la incidencia para determinar un diagnóstico preciso. En aquellos casos graves en que se estime necesario lanzar sistemas redundantes o aquellas alternativas que minimicen el tiempo de caídas del sistema la empresa adjudicataria pondrá a disposición de PROMOTUR un plan detallado de la solución adoptada

Las incidencias serán reportadas al adjudicatario en cuanto sean detectadas por el personal de **PROMOTUR** utilizando la vía de comunicación que se determine entre **PROMOTUR** y el adjudicatario. Cualquiera que se sea la vía de comunicación seleccionada, esta deberá ser personalizada sin menús ni colas telefónicas previas. No obstante, cualquier incidencia que también sea detectada por avisos internos o sistemas de alarmas de la propia infraestructura también será comunicada a **PROMOTUR** por el mismo medio establecido, y todas estas incidencias serán clasificadas como leves, moderadas y graves.

El adjudicatario deberá indicar el tiempo que necesitará para resolver la incidencia y, finalizado ese tiempo, procederá a dar aviso de la resolución de esta.



Código de verificación : b739bea107702d64



El adjudicatario deberá entregar un **Informe de seguimiento y de actividad mensual**, donde se detalle toda la actividad de este servicio

3.2.2.2 Respuesta frente a peticiones de altas/bajas de máquinas virtuales

Las altas y bajas de máquinas virtuales serán reportadas al adjudicatario, en cuanto sean necesarias, por el personal de **PROMOTUR** utilizando la vía de comunicación que se determine entre **PROMOTUR** y el adjudicatario. Cualquiera que se sea la vía de comunicación seleccionada, esta deberá ser personalizada sin menús ni colas telefónicas previas.

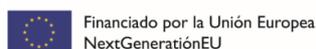
El adjudicatario responderá con una propuesta de servicio conforme a lo establecido en la cláusula 3.3.1.2, en un máximo de **10 días hábiles**, dejando constancia de la petición recibida y el tiempo necesaria para gestionarla. Estos plazos se contarán desde que **PROMOTUR** comunique la correspondiente solicitud y el adjudicatario la reciba, por la vía que se determine.

3.2.3 Recursos Humanos para la Prestación Del Servicio

El adjudicatario deberá poner a disposición de **PROMOTUR** los recursos humanos con el personal profesional, cualificado y con experiencia suficiente para atender a la correcta y normal ejecución del objeto del contrato, todo ello de acuerdo con la propuesta adjudicada.

Dicho personal adscrito a los proyectos de **PROMOTUR** deberá estar cualificado como mínimo en las siguientes áreas de conocimiento:

- Professional Partner con personal formado y certificado en soluciones de virtualización.
- Personal formado y certificado en la configuración de componentes de red como conmutadores, enrutadores y controladores de LAN inalámbrica, así como la gestión de dispositivos de red y capacidad para identificar amenazas de seguridad en los mismos.
- Personal formado y certificado para diseñar, implantar, configurar, administrar y gestionar entornos de Firewall.
- Personal formado y certificado para diseñar, configurar y gestionar entornos de enrutamiento dinámico, enrutamiento estático avanzado o túneles VPN.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



3.3 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

3.3.1 Ejecución Específica Del Servicio

3.3.1.1 Servicios de administración, soporte, guardia y custodia

La ejecución de los servicios de administración, soporte, guardia y custodia se llevará a cabo de la siguiente manera:

Para el caso de incidencias en cualquiera de los servicios que se esté prestando, si esta fuera detectada por **PROMOTUR**, se solicitará la intervención adecuada. Para ello el adjudicatario deberá proveer un sistema de gestión de ticket y peticiones que describirá en la oferta independiente para cada proyecto y/o plataforma tecnológica. Este sistema de gestión de incidencias deberá facilitar la gestión de estas, y servirá para controlar los tiempos máximos de resolución establecidos en la cláusula 3.2.2 Acuerdos De Nivel De Servicios (ANS) del presente pliego.

3.3.1.2 Servicios de alta, baja y modificación de servicios y/o capacidades, así como nuevos requerimientos de consultoría

Para los trabajos de los servicios de **consultoría, alta, baja y modificación de servicios y/o capacidades**, se establecerá el siguiente procedimiento:

Si la petición o la necesidad procede de **PROMOTUR**, este entregará al adjudicatario una petición o documento de requerimientos, o especificaciones técnicas en su caso, que describa los cambios o servicios solicitados.

El adjudicatario deberá realizar una propuesta de servicio que contendrá como mínimo: el alcance, la planificación de los trabajos y un presupuesto económico conforme al precio/horas ofertadas por el adjudicatario según el tipo de servicio.

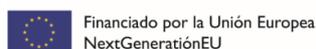
Si la propuesta procede del adjudicatario, de igual forma, este realizará una propuesta de servicio que contendrá todos los elementos anteriormente indicados.

PROMOTUR no estará obligado a aceptar todas las propuestas de servicio del adjudicatario, ni siquiera todas aquellas que este haya generado a petición de **PROMOTUR**.

3.3.2 Entregables

De manera mensual, en relación con los **servicios de soporte, administración, guardia y custodia**, el coordinador técnico del contrato entregará un informe de seguimiento y control de los servicios en ejecución en el ámbito del contrato, que incluirá como mínimo:

- Informe de seguimiento de actividad referido en la cláusula 3.2.2 Acuerdos De Nivel De Servicios (ANS) correspondientes a la gestión de incidencias. Este informe como mínimo debe contener el **registro de incidencias y/o actuaciones realizadas** correspondientes a este servicio con indicación expresa del código de incidencia, la



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia





descripción, el tipo de incidencia (leve, moderada o grave), componente del sistema en que se ha producido el error, prioridad y estado de la incidencia realizadas, así como la fecha de creación, de resolución.

- Informe de estatus de la infraestructura, que contenga el análisis de rendimiento de la infraestructura, con indicación de la lista de infraestructuras monitoreadas, alertas, análisis de capacidades (procesamiento, memoria, almacenamiento), vulnerabilidades, y cualesquiera otras informaciones necesarias.

Además, deberá mantener actualizado los documentos técnicos de detalle de infraestructura, que deberá incluir como mínimo, nombre de las máquinas, descripción, entorno, IPs, servicios que alojan, versiones de software instalado y capacidades de máquinas (CPU, RAM, HDD).

Toda la documentación se subirá y se mantendrá actualizada y organizada en la biblioteca documental que **PROMOTUR** pondrá a disposición del adjudicatario a tal efecto.

3.3.3 Transferencia Tecnológica

Con independencia de los cursos de formación que la empresa adjudicataria pueda impartir al respecto, durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario facilitará, en todo momento, al personal técnico designado por la dirección del proyecto, la información y documentación que este solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

El adjudicatario tendrá la obligación de realizar las gestiones necesarias para facilitar el traslado de los datos y en su caso, de la configuración de las diferentes máquinas virtuales que existan en el entorno de explotación en ese momento al nuevo prestador del servicio, sin ningún coste adicional, incluyendo, durante el periodo de transferencia, la formación al personal técnico que designe **PROMOTUR** para la recepción de la transferencia tecnológica objeto de contrato.

Se entenderá correctamente ejecutada la transferencia tecnológica de obligado cumplimiento tras la evacuación de un informe favorable del Director Técnico del Proyecto.

El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de incumplimiento grave y tendrá idénticas consecuencias establecidas en el apartado cláusula 3.2.2 Acuerdos De Nivel De Servicios (ANS).



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64



4 LOTE 3: SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)

4.1 ALCANCE DEL SERVICIO

PROMOTUR, en el ámbito de sus funciones y de ejecución de sus planes de acción anuales durante el plazo de ejecución del presente contrato, podrá necesitar de un apoyo para la atención a los usuarios de proyectos tecnológicos o de cualquier otra naturaleza, por lo que forma parte del alcance de este servicio la ejecución ordenada y coherente de una serie de actividades de administración y de control para la puesta en marcha de estos.

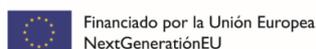
Los usuarios de los servicios indicados, y que forman parte del alcance, pueden ser: ciudadanos, turistas potenciales, empresas turísticas o relacionadas con este sector, y/o empleados de otras entidades públicas como gestores de aplicaciones colaborativas, o integradores de aplicaciones con servicios automatizado, entre otros.

Como parte de los servicios de centro de atención a usuarios (CAU) objeto de contrato, se incluyen las tareas siguientes:

- **Definición y organización del servicio** de atención a usuarios por niveles de soporte, constituyendo la organización con la dimensión y capacidades necesarias para prestar el servicio.
- **Implantación y puesta en marcha del servicio desde** el punto de vista tecnológico diseñando, construyendo e instalando todas las soluciones tecnológicas necesarias para llevar a cabo el servicio: conexión de red, telefonía, herramientas de correos, herramientas de gestión de tickets, entre otras.
- **Gestión de la base de datos del conocimiento:** adquisición del conocimiento y elaboración de los protocolos de actuación, manual de redacción, plantillas y cualquier otro documento de soporte para la prestación del servicio.
- **Formación** del equipo que presta el servicio.
- **Gestión de incidencias/consultas/reclamaciones:** por cualquier canal o medio que se establezca, procedentes del servicio de atención al usuario encargado del primer y segundo nivel de atención. Esto incluye las siguientes tareas:
 - Recepción de incidencias/consultas/reclamaciones por cualquier canal que se establezca.
 - Registro de incidencias, consulta o reclamación, diagnóstico inicial de la misma, clasificación y soporte inicial de la misma.
 - Escalado de servicio si fuera necesario
 - Seguimiento y control de la reclamación o incidencia
 - Información al usuario
- **Documentación:** elaboración de informes de seguimientos, manuales y cualquier otra documentación necesaria para los trabajos objeto de contrato.

4.2 CONDICIONES DEL SERVICIO

4.2.1 Condiciones Generales



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

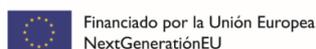
Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



Para la prestación de los servicios de atención al usuario (CAU) objeto de contrato, de forma general, se deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- El adjudicatario deberá contar con los recursos y capacidades suficientes para asumir la carga de trabajo que le sea derivada en cada instante, de forma que en todo momento se respeten los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en *la cláusula 4.2.2*, incorporando los refuerzos que fuesen necesarios, para cumplir con la atención necesaria y dentro de las ventanas u horarios de atención acordados.
- El personal destinado a este servicio deberá adquirir conocimientos específicos del entorno técnico y funcional y estar permanentemente actualizado en su conocimiento sobre las actuaciones y procedimientos que se estén aplicando. La formación y actualización del personal será responsabilidad del adjudicatario.
- El adjudicatario deberá proporcionar una cobertura ajustada a las necesidades propias de cada proyecto, pudiendo requerir el servicio todos los días de la semana (de lunes a domingo).
- Las oficinas deberán cumplir con las características siguientes:
 - Deberá contar con una separación o identificación clara con respecto al resto de dependencias ajenas al servicio o que se consideren comunes al edificio, debiendo el adjudicatario incorporar los distintivos referidos a la ejecución del contrato.
 - La oficina contará con el equipamiento necesario y su correcto dimensionamiento: puestos de trabajo con mobiliario, ordenador y teléfono, líneas de comunicaciones, centralita de llamadas y las aplicaciones de gestión necesarias, como puede ser las herramientas de gestión de tickets o herramientas de correos.
 - Asumirá cualquier gasto que conlleve los servicios de telefonía o la integración con las redes y la infraestructura, así como del correcto licenciamiento de todos los productos comerciales necesarios para una correcta prestación del servicio.
 - Se deberá permitir el acceso a las instalaciones de trabajo para la supervisión y control de la ejecución del contrato a cualquier miembro de los diferentes comités o quienes éstos designen, dentro de los horarios definidos por el Comité de Dirección.
 - Asimismo, el adjudicatario deberá disponer de las aplicaciones adecuadas para la atención de usuarios más eficiente y eficaz, tales como sistemas de respuesta de voz interactiva, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas de gestión de las relaciones con clientes (CRM) o sistemas de interacción entre llamadas telefónicas y ordenadores y cualquier otra que fuera necesario para la correcta ejecución del servicio.
- El adjudicatario deberá identificar la ubicación de la oficina donde prestará el servicio en su propuesta y ésta quedará adscrita a la ejecución de este contrato durante toda la vida de este.
- El adjudicatario deberá poner a disposición de **PROMOTUR** una vez finalizado el proyecto, o en su caso cuando **PROMOTUR** lo estime oportuno, toda la información de monitorización del servicio recopilada en el desarrollo del mismo, bien integrándola



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20

con las herramientas de conocimiento, CRM o similar de las que disponga PROMOTUR o entregando una copia de la misma.

- Podrá ser necesario proporcionar el servicio en como mínimo cinco idiomas: castellano, inglés, alemán, francés, italiano, por lo que el adjudicatario debe contar con los medios precisos para ello.
- El adjudicatario ofrecerá diferentes canales de atención y como mínimo: telefónico, e-correo, chat en vivo o mensajerías automáticas, redes sociales, formulario web.
- El servicio deberá ofrecerse con una correcta comunicación con el cliente, expresándose siempre de manera clara, amable, y positiva, manteniendo siempre una conversación relajada y distendida que ayudará a mejorar la comunicación, creando un ambiente cercano, fácil y accesible, siempre en un lenguaje respetuoso y educado.

4.2.2 Acuerdos De Nivel De Servicios (ANS)

4.2.2.1 Nivel de calidad del servicio

El servicio objeto de contrato deberá realizarse en plazos acotados y según unos parámetros de calidad que deberá medirse mediante valores cuantitativos (número máximo de llamadas perdidas, tiempo máximo de espera hasta la atención por parte del operador humano, etc.) y en parte por características subjetivas como el buen trato, la capacidad de comprender a quien manifiesta una queja o la capacidad de analizar el problema para cuantificar su importancia y gravedad.

Con el fin de obtener un nivel de servicio de alta calidad, así como un grado de satisfacción elevado por parte de los usuarios, el licitador deberá:

- Establecer indicadores (KPI's) del servicio prestado, de manera que se pueda realizar una evaluación objetiva del servicio y que el adjudicatario tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación, y para la mejora de sus procesos y organización.
- Establecer indicadores que permitan medir el grado de satisfacción percibida por los usuarios del servicio.

El adjudicatario deberá poner a disposición de **PROMOTUR** una herramienta de monitorización del servicio (helpdesk) adecuada para la correcta gestión de estos, que permita identificar y segmentar los casos recibidos y llevar a cabo el correcto seguimiento de los KPIs establecidos. Dicha herramienta será de uso gratuito y propiedad del adjudicatario. En caso de que **PROMOTUR** disponga de alguna herramienta de centralización del conocimiento o gestor de relación con el cliente (CRM) o similar deberá poder integrarse con esta.

El adjudicatario deberá entregar un **Informe de seguimiento y de actividad mensual**, donde se detalle toda la actividad de este servicio.

4.2.2.2 Respuesta frente a peticiones de configuración de servicios de CAU



Código de verificación : b739bea107702d64



Las solicitudes de nuevos servicios para el establecimiento de Centros de Atención a Usuarios serán reportadas al adjudicatario, en cuanto sean necesarias, por el personal de **PROMOTUR** utilizando la vía de comunicación que se determine entre **PROMOTUR** y el adjudicatario.

El adjudicatario responderá con una propuesta de servicio conforme a lo establecido en la cláusula 4.3.1, en un máximo de **10 días hábiles**, dejando constancia de la petición recibida y del tiempo necesario para gestionarla. Estos plazos se contarán desde que **PROMOTUR** comunique, por la vía que se determina, la correspondiente solicitud y el adjudicatario la reciba.

4.2.3 Recursos Humanos para la Prestación Del Servicio

El adjudicatario deberá poner a disposición de **PROMOTUR** los recursos humanos necesarios para la ejecución de los servicios, con personal profesional, cualificado y con experiencia suficiente para atender la correcta y normal ejecución de estos, todo ello de acuerdo con la propuesta adjudicada.

4.2.3.1 Perfiles

El equipo adscrito a la ejecución del contrato deberá estar conformado, por los perfiles detallados en la relación siguiente:

a) Responsable de servicio CAU

Será el responsable de la supervisión general del servicio. También de definir, implementar y administrar los métodos, herramientas, KPI y arquitectura técnica necesaria para la configuración del CAU, así como del cumplimiento de los objetivos del proyecto, de los estándares regulatorios y de la calidad de la prestación del servicio. Además, deberá conformar, gestionar e identificar las necesidades de formación y mejora del equipo.

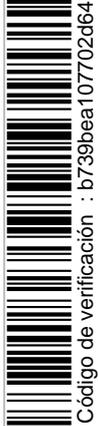
Deberá contar con amplia formación y conocimientos en materia de dirección y gestión de proyectos similares, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.

b) Coordinador de Equipo

Será el responsable de coordinar al equipo de trabajo, planificar las capacidades de acuerdo con la carga de trabajo y el nivel del servicio, gestionar los turnos y las sustituciones, identificar áreas de mejora, revisar la productividad de los equipos, entre otras tareas.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en materia de gestión de proyectos y equipos similares, así como con experiencia previa mínima acreditada de **tres (3) años**.

c) Gestor del Conocimiento



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://licitacion.turismodelascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



Será el responsable de definir y mantener la estrategia y estándares de la gestión del conocimiento del proyecto, de la base de conocimiento funcional y de las herramientas de gestión del servicio asociadas. Deberá adquirir el conocimiento de negocio y transferencia a las herramientas del servicio, monitorizar y realizar informes sobre el uso de la gestión del conocimiento, redactar las plantillas e instrucciones a seguir por los agentes, establecer los procedimientos a seguir en el proyecto, formar a los agentes con el conocimiento adquirido y asegurar que los agentes estén debidamente formados para ejecutar el servicio.

Deberá contar con amplios conocimientos sobre el destino turístico canario, por lo que deberá contar con la habilitación como guía de turismo de Canarias o titulación equivalente que acredite el conocimiento en el producto canario, o experiencia previa profesional acreditada mínima de **un (1) año** en el sector turístico canario, para la mejora del desarrollo de las actuaciones.

d) Agentes de nivel 1

Serán los responsables de dar soporte de primer nivel a los usuarios, tanto telefónico como por correo electrónico, o cualquier otro canal establecido, y hacer seguimiento y resolución de incidencias que no necesitan un nivel de intervención especializada.

Deberá contar con conocimiento de los servicios de telecomunicaciones: Internet, telefonía, agilidad en el teclado, conceptos básicos en herramientas de ofimática y capacidad de comunicación, con buena dicción, fluidez verbal.

e) Agentes de nivel 2

Será los responsables de dar soporte de segundo nivel con mayor nivel de especialización a los usuarios, y hacer seguimiento y resolución de incidencias que no necesitan de un nivel de intervención más especializada.

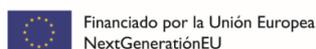
Deberá contar con conocimiento de los servicios de telecomunicaciones: Internet, telefonía, agilidad en el teclado, conceptos básicos en herramientas de ofimática y capacidad de comunicación, con buena dicción, fluidez verbal.

Estos roles son excluyentes, es decir, la misma persona no podrá desempeñar dos roles distintos.

4.3 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.3.1 Configuración de centros de atención al usuario

Para los servicios de configuración de centros de atención al usuario objeto de contrato, se establecerá el siguiente procedimiento:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



PROMOTUR entregará al adjudicatario una petición o documento de requerimientos, o especificaciones técnicas y funcionales con las necesidades perseguidas.

El adjudicatario deberá realizar una propuesta de servicio que contendrá como mínimo: el alcance, la planificación, la asignación de recursos humanos que deberá contener una identificación expresa de las personas asignadas con determinación del perfil, las horas de dedicación, y cualesquiera otras informaciones necesarias, y un presupuesto económico conforme al precio/horas ofertadas por el adjudicatario según el tipo de perfil.

Si la propuesta procede del adjudicatario, de igual forma, este realizará una propuesta de servicio que contendrá todos los elementos anteriormente indicados.

PROMOTUR no estará obligado a aceptar todas las propuestas de servicio del adjudicatario, ni siquiera todas aquellas que este haya generado a petición de **PROMOTUR**.

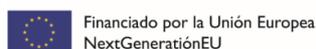
4.3.2 Ejecución Específica Del Servicio

Una vez aprobado el servicio, el adjudicatario deberá elaborar un documento con el procedimiento **de atención telefónica**, donde se indicarán las pautas a seguir para acotar el problema e identificar el impacto y la severidad de este, las diferentes plantillas de comunicación con los usuarios y demás documentación necesaria para la activación del servicio.

Una vez puesto a funcionar el servicio del CAU, se deberán registrar todas las incidencias, peticiones o consultas cualquiera que sea el canal por el que se haya recibido, mediante un sistema de ticket y deberá documentar todas las soluciones intentadas. Deberá implantar y participar en la actualización de la base de datos del conocimiento, proporcionando información o documentación sobre la resolución de incidencias y peticiones.

Dicho registro, como mínimo, conllevará la identificación de los parámetros básicos para la generación de un ticket:

- ✓ Identificador único del ticket
- ✓ Canal: teléfono, correo, formulario, etc.
- ✓ Fecha y hora de alta del ticket
- ✓ Fecha y hora de resolución del ticket
- ✓ Tiempo de espera: Tiempo total de espera
- ✓ Duración de conversación: Tiempo total de conversación en caso de que el canal sea directo
- ✓ Breve descripción del problema
- ✓ Breve descripción de la solución
- ✓ Estado de la incidencia
- ✓ Fecha y hora de cualquier intervención intermedia realizada



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



Las llamadas o correos relacionados con tickets que ya hubieran sido registrados (reclamación, petición de reapertura, información sobre el estado de un ticket, aportación de información adicional, etc.) no generarán un nuevo registro, aunque sí constarán como anotaciones en el ticket ya existente.

Todos los datos necesarios deberán reflejarse en dicha herramienta para poder ser tratados automáticamente en la generación de informes.

De no ser posible su resolución en primera llamada, se deberá establecer su nivel de prioridad dentro del plazo máximo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio y se deberá comunicar al usuario el número de ticket para facilitar su seguimiento.

Todas las llamadas deberán ser grabadas y archivadas como mínimo durante 18 meses, de igual forma todos los correos deberán ser conservados y archivados como mínimo durante el mismo plazo en aras de poder resolver cualquier controversia con el usuario. Estos plazos podrán ser ampliados según la naturaleza del servicio. A estos efectos, el adjudicatario deberá cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



4.3.3 Entregables

De manera mensual, el adjudicatario deberá entregar un **Informe de control del servicio**, donde se detalle toda la actividad del servicio ofrecido. Este informe, como mínimo, debe contener la siguiente información:

- **Registro de tickets** con indicación expresa del código, la descripción, la tipología de ticket, el canal por el que se recibió, prioridad y situación y fecha de creación y de finalización, así como el resto de los parámetros descritos en el punto anterior.
- Relación de los indicadores establecidos en la propuesta de servicios presentada, sus valores, y aquellos que adicionalmente se establezcan en cada proyecto.

Además, se entregará toda la documentación relativa al servicio como el **procedimiento de atención telefónica y cualquier otro** que se determine, donde se indicarán las pautas a seguir para acotar el problema e identificar el impacto y la severidad de este.

Toda la documentación se subirá y se mantendrá actualizada y organizada en la biblioteca documental que **PROMOTUR** pondrá a disposición del adjudicatario a tal efecto.

5 LOTE 4: SERVICIO DE SEGURIDAD GESTIONADA, CIBERVIGILANCIA Y CIBERDEFENSA

5.1 ALCANCE DEL SERVICIO

Como parte de los servicios de seguridad gestionada, cibervigilancia y ciberdefensa objeto de contrato, se incluyen las tareas siguientes dentro del ámbito de la prevención, detección y respuesta ante cualquier amenaza o ataque del que pueda ser susceptible la infraestructura de la entidad:

- **Coordinación:** de reuniones y actividades que sean oportunas en el marco del seguimiento y control de los servicios de seguridad gestionada.
- **Consultoría, asesoramiento y auditorías** de seguridad informática y de protección de datos personales y hacking ético.
- **Elaboración del Plan Director de Seguridad de PROMOTUR** y los planes de acción que de este deriven.
- **Revisión** de forma continua de dichos planes.
- **Elaboración e implementación de políticas y procesos de seguridad**, incluyendo política de Seguridad Endpoint en aquellos eslabones más débiles susceptibles de sufrir más ataques como pueden ser dispositivos personales y corporativos.
- **Diagnóstico** y evaluación de las políticas y medidas de seguridad implementadas.
- **Análisis forense y peritaje:** para identificar el origen del incidente y sus posibles afecciones.
- **Detección e identificación de riesgos** potenciales en las infraestructuras de la organización.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20

- **Aplicación medidas de seguridad** necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de las infraestructuras, que mitiguen los riesgos detectados y minimicen el impacto de posibles incidentes de seguridad.
- **Securización de las infraestructuras y procesos:** que abarque desde la definición de la estrategia a la implantación de esta, consiguiendo niveles óptimos de integridad y disponibilidad que aseguren la correcta continuidad de los servicios.
- **Protección de la confidencialidad,** integridad y disponibilidad de los datos e información sensible de la organización.
- **Formación y concienciación al personal** en materia de seguridad, así como la elaboración de material de apoyo en dicha formación.
- **Definición e implantación de las herramientas y tecnologías** necesarias para hacer frente a los ciberataques y/o ciberamenazas que se puedan sufrir, así como las posibles actualizaciones o cambios de estas.
- **Monitorización** proactiva de todos los sistemas que conforman la infraestructura de **PROMOTUR**, para poder detectar amenazas antes de que estas se materialicen y comprometan los sistemas.
- **Registro y clasificación las alertas recibidas,** para elaborar registro donde las amenazas se clasificarán según su tipología, gravedad o los métodos empleados para eliminarlas. De manera que se irá construyendo una base de datos de conocimiento de los incidentes de seguridad detectados, evitados y/o solucionados.
- **Mejora de forma continua las defensas,** para poder detectar y solucionar vulnerabilidades del sistema, tanto externas como internas.
- **Verificación y cumplimiento de las normativas vigentes** en materia de ciberseguridad, seguridad de la información y protección de datos.

5.2 CONDICIONES DEL SERVICIO

5.2.1 Condiciones generales

Para la prestación del servicio de seguridad gestionada, cibervigilancia y ciberdefensa objeto de contrato, de forma general, se deberá cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- El adjudicatario deberá garantizar en todo momento que se cumple con los estándares y mejores prácticas en dicho ámbito, así como minorar el posible impacto de ataques y brechas de seguridad en la organización
- El adjudicatario deberá asegurar aquellos niveles de seguridad que garanticen la integridad de la información, así como el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos con carácter general para el sector público en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el **Esquema Nacional de Seguridad** y las correspondientes certificaciones de aplicación. Se deberá ajustar a los requisitos principales de la serie ISO 27000, y cualquier otra normativa que fuera de aplicación (Normativa (ENS, ISO 27001, ISO 22301, GDPR))
- El adjudicatario deberá configurar un **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)** que permita la supervisión y administración de la seguridad del sistema de información a través de herramientas de recogida, correlación de eventos e intervención remota. Para ello se deberá utilizar una herramienta que permite gestionar los eventos de un



Código de verificación : b739bea107702d64

Sistema de Información. El SOC deberá detectar, analizar y corregir incidentes de ciberseguridad utilizando soluciones tecnológicas y enfoques diferentes. Supervisarán y analizarán la actividad en redes, servidores, terminales, bases de datos, aplicaciones, sitios web y otros sistemas en busca de señales débiles o comportamientos anormales que puedan indicar un incidente de seguridad o un compromiso. El SOC deberá garantizar que los posibles incidentes de seguridad se identifiquen, analicen, defiendan, investiguen e informen adecuadamente.

- El adjudicatario deberá mantener una monitorización constante de los sistemas de información, infraestructuras y/o procesos, con una iteración constante sobre las medidas aplicadas en pro de optimizar las mismas y mantener todos los sistemas actualizados, garantizando en la medida de lo posible la confidencialidad, integridad y disponibilidad tanto de los datos como de las infraestructuras que los soportan.
- El adjudicatario deberá utilizar herramientas de detección avanzadas, para identificar y evitar ataques, así como, herramientas para comunicar los incidentes de seguridad a los que se hayan podido estar expuesto.
- De igual forma el adjudicatario deberá disponer de un sistema de registro, de modo que cuando se identifique una amenaza, se quede registrada y clasificada.
- Todas estas herramientas serán proporcionadas por el adjudicatario, sin costo adicional.

5.2.2 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

5.2.2.1 Nivel de calidad del servicio

El servicio deberá realizarse en plazos acotados y según unos parámetros de calidad que se medirán mediante valores cuantitativos, garantizando el adjudicatario la prestación de servicio con unos niveles mínimos.

Con el fin de obtener un nivel de servicio de alta calidad, así como un grado de satisfacción elevado por parte de los usuarios, se licitador deberá:

- Establecer indicadores (KPI's) del servicio prestado, de manera que se pueda realizar una evaluación objetiva del servicio y que el adjudicatario tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación, y para la mejora de sus procesos y organización.
- Establecer indicadores que permitan medir el grado de satisfacción percibida por los usuarios del servicio.

El adjudicatario deberá poner a disposición de **PROMOTUR** una herramienta de monitorización del servicio adecuada para la correcta gestión de estos, que permita identificar y segmentar los casos recibidos y llevar a cabo el correcto seguimiento de los KPIs establecidos. Dicha herramienta será de uso gratuito y propiedad del adjudicatario.

El adjudicatario deberá entregar un **Informe de seguimiento y de actividad mensual**, donde se detalle toda la actividad de este servicio, que permita la revisión del grado de cumplimiento del servicio.





5.2.2.2 Respuesta frente a proyectos para implantación de medidas

Las solicitudes de nuevos servicios para la ejecución de proyectos para la implantación de medidas establecidas en el Plan Director de Seguridad serán reportadas al adjudicatario, en cuanto sean necesarias, por el personal de **PROMOTUR** utilizando la vía de comunicación que se determine entre **PROMOTUR** y el adjudicatario.

El adjudicatario responderá con una propuesta de servicio conforme a lo establecido en la cláusula 5.3.1.2 y 5.3.1.3, en un máximo de **10 días laborables**, dejando constancia de la petición recibida y del tiempo necesario para gestionarla. Estos plazos se contarán desde que **PROMOTUR** comunique, por la vía que se determina, la correspondiente solicitud y el adjudicatario la reciba.

5.2.3 Recursos Humanos para la Prestación Del Servicio

El adjudicatario deberá poner a disposición de **PROMOTUR** los recursos humanos con el personal profesional, cualificado, con amplia formación y conocimientos y con experiencia suficiente para atender a la correcta y normal ejecución de los servicios objeto del contrato, todo ello de acuerdo con la propuesta adjudicada y según los perfiles siguientes:

a) Responsable de Seguridad

Será el principal responsable por parte del adjudicatario de la ejecución del servicio. Tendrá las funciones de dirigir, coordinar, asignar y supervisar al equipo asignado al contrato y velar por el buen funcionamiento del servicio y los niveles de calidad de los trabajos, así como con el seguimiento y control desde el punto de vista técnico de todos trabajos realizados en este ámbito. Es el responsable de elaborar la documentación relativa al seguimiento y control del servicio.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en jefatura de proyectos, y en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y conocer la legislación en materia de seguridad [Normativa (ENS, ISO 27001, ISO 22301, GDPR)] y la normativa que se deriva de ella, así como con experiencia previa mínima acreditada de **cinco (5) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado-máster en ingeniería informática, ingeniería de telecomunicaciones, tecnológica de la información o equivalente, con especialización en seguridad informática.

b) Consultor de seguridad

Su función será la de realizar asesoramiento en materia de seguridad. Será por tanto el responsable de definir, desarrollar el plan director de seguridad, y establecer aquellas políticas y o medidas necesarias para alcanzar los objetivos de seguridad planteados.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y conocer la legislación en materia de seguridad [Normativa (ENS, ISO



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



27001, ISO 22301, GDPR)] y la normativa que se deriva de ella, así como con experiencia previa mínima acreditada de **cinco (5) años**.

Nivel académico: Titulación universitaria de grado-máster en ingeniería informática, ingeniería de telecomunicaciones, tecnológica de la información o equivalente, con especialización en seguridad informática.

c) Auditor de seguridad

Será el responsable de comprobar que las medidas de seguridad y control de los sistemas informáticos se adecúan a la normativa que se ha desarrollado para la protección de los datos; identifica las deficiencias, y propone medidas correctoras o complementarias.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y conocer la legislación en materia de seguridad [Normativa (ENS, ISO 27001, ISO 22301, GDPR)] y la normativa que se deriva de ella, así como con experiencia previa mínima acreditada de **cinco (5) años**.

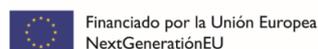
Nivel académico: Titulación universitaria de grado-máster en ingeniería informática, ingeniería de telecomunicaciones, tecnológica de la información o equivalente, con especialización en seguridad informática.

d) Analista / ingeniero de seguridad

Será el responsable de analizar las necesidades generales y particulares de seguridad. Desarrollar e implementar los planes específicos de prevención establecidos. Elaborar, poner en marcha sistemas y requisitos de seguridad realizando formación a los implicados. Atender a la configuración y a las actualizaciones más recientes del software defensivo. Analizar posibles fallos y vulnerabilidades del sistema de ciberseguridad de manera preventiva.

Se dispondrá de tres niveles de analistas en función del grado de especialización, donde el nivel 1 se corresponderá con analistas de alertas, de forma que evaluarán las alertas y si alcanzan un determinado umbral predefinido las escalan, y el nivel 3 lo compondrán analistas altamente capacitados.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y conocer la legislación en materia de seguridad [Normativa (ENS, ISO 27001, ISO 22301, GDPR)] y la normativa que se deriva de ella, así como con experiencia previa mínima acreditada de: Analista nivel 1: **dos (2) años**, Analista nivel 2: **tres (3) años** Analista nivel 3: **cinco (5) años**



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



Nivel académico: Titulación universitaria de grado-máster en ingeniería informática, ingeniería de telecomunicaciones, tecnológica de la información o equivalente, con especialización en seguridad informática.

5.3 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

5.3.1 Ejecución Específica Del Servicio

5.3.1.1 Consultoría de seguridad

La ejecución de los servicios objeto de contrato, está prevista en tres fases, siendo la primera los servicios de consultoría de seguridad, realizando un estudio previo de situación y elaborando el **Plan Director de Seguridad** de **PROMOTUR**.

Para ello el adjudicatario deberá presentar como parte de su oferta el alcance que describa los trabajos a realizar, la metodología, los plazos de ejecución y la planificación de los trabajos, el equipo y un presupuesto económico conforme al precio/horas ofertadas que deberá poner en marcha tras la firma del contrato.

5.3.1.2 Implantación de proyectos del Plan Director de seguridad

Concluida la fase de Consultoría, realizado el análisis y consultoría del estado actual de las infraestructuras, elaborado el Plan Director y aprobado los protocolos de seguridad, se procederá a implantar de manera gradual las medidas establecidas, según planificación y aprobación previa por parte de **PROMOTUR**.

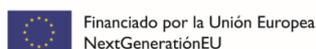
Para ello el adjudicatario deberá realizar propuestas de servicios para cada medida a abordar según planificación, que contendrá como mínimo: el alcance, la planificación y un presupuesto económico conforme al precio/horas ofertadas por el adjudicatario según el tipo de perfil necesario.

Además, en el caso de que los servicios incluyan asignación de recursos humanos, deberá contener una identificación expresa de las personas asignadas con determinación del perfil, su CV aportando entre otros documentos, los certificados de buena ejecución del concreto empleado emitidos por clientes para los que haya prestado servicios, y las horas de dedicación, y cualesquiera otras informaciones necesarias.

PROMOTUR no estará obligado a aceptar todas las propuestas de servicio del adjudicatario, ni siquiera todas aquellas que este haya generado a petición de **PROMOTUR**.

5.3.1.3 Configuración de Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)

Por último, cuando el proceso adquiera el nivel de madurez adecuado, se pondrá en marcha el SOC.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>



Para ello el adjudicatario deberá realizar una propuesta de servicio dimensionada de forma correcta según las necesidades detectadas, que contendrá como mínimo: el alcance, la planificación de los trabajos y un presupuesto económico conforme al precio/horas ofertadas por el adjudicatario según el tipo de perfil necesario.

Además, deberá indicar los recursos humanos con identificación expresa de las personas asignadas con determinación del perfil, su CV y las horas de dedicación, y cualesquiera otras informaciones necesarias.

Una vez se ponga la marcha el SOC, el adjudicatario deberá registrar debidamente todas las actuaciones relacionadas con la gestión y seguimientos de las posibles incidencias de seguridad ocurridas en las infraestructuras monitorizadas, especificando en todo caso como mínimo: Número de incidente/amenaza, nivel de incidencias, situación de riesgo, sistema afectado, descripción del incidente, fecha de alta y de resolución y estado entre cualquier otro necesario para el seguimiento y control del servicio.

5.3.2 Entregables

Como resultado de la primera **Fase de Consultoría** el adjudicatario deberá entregar El **Plan Director de Seguridad** que contendrá todos aquellos proyectos y/o Protocolos de actuación que conformen el Plan.

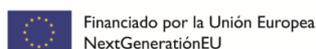
Durante la segunda Fase de Implantación, se entregará los procedimientos de trabajo detallados para la implantación.

Una vez se realice la implantación de los protocolos de seguridad y se inicie el servicio de monitoreo de las infraestructuras, el adjudicatario, con una periodicidad mensual o cualquier otra alternativa que se acuerde, deberá entregar un **Informe de seguimiento y control del servicio**, donde se detalle toda la actividad del servicio ofrecido. Este informe como mínimo debe contener la siguiente información:

- Relación de incidentes gestionados y su estado, especificando su nivel de gestión, su tipología.
- Informe resumen de actuaciones llevadas a cabo en toda la infraestructura.
- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos del servicio.
- Relación de los indicadores establecidos en la propuesta de servicios presentada, sus valores, y aquellos que adicionalmente se establezcan en cada proyecto.

Además de esto, el adjudicatario deberá mantener actualizado el **Plan de seguridad**, así como todos los documentos técnicos generados durante la prestación de servicio.

Toda la documentación se subirá y se mantendrá actualizada y organizada en la biblioteca documental que **PROMOTUR** pondrá a disposición del adjudicatario a tal efecto.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



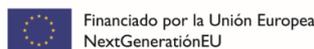
5.3.3 Transferencia Tecnológica

Con independencia de los cursos de formación que la empresa adjudicataria pueda impartir al respecto, durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario facilitará, en todo momento, al personal técnico designado por la dirección del proyecto, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

El adjudicatario tendrá la obligación de realizar la transferencia tecnológica de los trabajos desarrollados como consecuencia del objeto de contrato, con al menos un (1) mes de antelación a la finalización de la duración del contrato, incluyendo durante este periodo la formación al personal técnico que designe **PROMOTUR** para la recepción de la transferencia tecnológica objeto de contrato.

Se entenderá correctamente ejecutada la transferencia tecnológica de obligado cumplimiento tras la evacuación de un informe favorable del Director Técnico del Proyecto.

El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de incumplimiento grave y tendrá idénticas consecuencias establecidas en la cláusula 5.2.2 Acuerdos de nivel de servicio (ANS).



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



6 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1 DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

La Dirección Técnica del proyecto se realizará a través de una **Comisión de Seguimiento** paritaria compuesta, al menos, por **Director Técnico** designado por **PROMOTUR** y el **Coordinador Técnico de Contrato** designado por el adjudicatario. Ambos coordinarán periódicamente las actividades y darán las instrucciones necesarias para lograr sus objetivos.

Las decisiones acordadas relacionadas con el seguimiento y control de los trabajos serán plenamente ejecutivas a los efectos del cumplimiento del contrato.

El Director Técnico designado por **PROMOTUR**, tendrá las funciones establecidas por el artículo 52 de la TRLCSP y será responsable de la supervisión, control y aprobación de los trabajos, así como determinar las correcciones que se estimen oportunas adoptadas en el seno de la Comisión de Seguimiento.

El Coordinador Técnico de Contrato del adjudicatario, será el responsable técnico de la realización y ejecución de los trabajos objeto de contrato y será una persona con disponibilidad y responsabilidad suficiente dentro de la empresa para la toma de decisiones que se generen de la supervisión, seguimiento y control que realice **PROMOTUR**.

Tras la adjudicación del contrato, se procederá al nombramiento del Coordinador Técnico de Contrato por parte de la empresa adjudicataria, notificando tal circunstancia al Director Técnico de **PROMOTUR**, para la formalización de la Comisión de Seguimiento.

El seguimiento y control de los trabajos se efectuará sobre las siguientes bases:

1.- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas periódicas de la Dirección Técnica del Proyecto mediante convocatoria de la Comisión de Seguimiento en cualquier momento y durante el desarrollo de la prestación objeto de contrato a requerimiento de **PROMOTUR**, con objeto de planificar y priorizar las tareas, especificaciones funcionales y validación de actividades realizadas.

Las reuniones serán en **castellano**, y al menos una vez al mes se podrán requerir que sea de modo presencial.

Tras las reuniones, de las que el adjudicatario levantará acta, el Director Técnico designado por **PROMOTUR**, podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado y establecido en el presente Pliego y en el contrato o que no superasen los controles de calidad.

Dicha acta será debidamente firmada por los miembros de la Dirección Técnica del proyecto a instancia del Director Técnico. En la misma se hará expresa constancia de las circunstancias anómalas detectadas, su posible subsanación con fijación del plazo para ello y las posibles medidas a adoptar en caso de no ejecución de las subsanaciones detectadas en estricta relación a lo establecido en la cláusula 20. CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS y 21.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO del Pliego de Cláusulas Administrativas.

Transcurrido el plazo establecido en el acta sin subsanación de las deficiencias detectadas, podrá dar lugar a la consideración por parte de **PROMOTUR** del cumplimiento defectuoso del contrato o incumplimiento parcial de la ejecución y la adopción de las medidas establecidas en las cláusulas antes citadas.

2.- Elaboración de informes. Se podrán solicitar informes al Coordinador Técnico de Contrato por parte del Director Técnico que deberán ser entregados en el plazo señalado al efecto sobre aspectos concretos reseñados en el presente pliego o en el contrato relativo a la realización y ejecución de los trabajos.

Los informes se redactarán en **castellano**.

6.2 LUGAR DE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJOS

El desempeño de la prestación del servicio durante la ejecución del contrato se hará efectivo en la sede social del adjudicatario con sus propios recursos físicos y lógicos.

El adjudicatario mantendrá en consecuencia, su plataforma de desarrollo con las herramientas necesarias para su ejecución en idénticas condiciones de la plataforma de producción para garantizar la correcta calidad de las entregas.

PROMOTUR podrá solicitar el desplazamiento de cualquier miembro del equipo de trabajo a sus dependencias, o a donde considere necesario, para realizar determinadas tareas o reuniones. El traslado de este personal corre a cargo de la empresa adjudicataria.

6.3 HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario para la prestación del servicio será de lunes a viernes en horarios de oficina en el caso de **PROMOTUR** u horarios alternativos en función del lugar dónde se preste y de las necesidades del servicio.

6.4 RECURSOS MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá garantizar los medios materiales necesarios para la prestación del servicio objeto de contrato.

El adjudicatario sumirá los costos derivados de las instalaciones, el material informático y de comunicaciones de todo el personal adscrito al contrato, así como, disponer de los entornos de desarrollo necesario para poder prestar el servicio.

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la prestación de los servicios objeto del contrato.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



Los medios materiales formarán parte de la propuesta presentada por las licitadoras y deberán ser mantenidos por el adjudicatario durante todo el tiempo de realización de este servicio y dará cuenta al contratante de cualquier variación que se produzca.

El ausencia, limitación o insuficiencia de estos recursos materiales podrá ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad de pueda deducirse y será efectiva conforme a lo establecido en la cláusula 20. CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO del Pliego de cláusulas administrativas que rige esta licitación.

6.5 RECURSOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato dispondrá de conocimientos técnicos suficientemente elevados en las plataformas tecnológicas descritas en los



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20

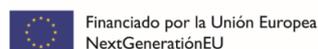


ANEXO I: PLATAFORMA TECNOLÓGICA - MEDIOS PROPIOS ANEXO II: PLATAFORMA TECNOLÓGICA – INFRAESTRUCTURA y conocimientos funcionales para poder responder de modo satisfactorio y ágil con los requisitos de proyecto y con las tareas encomendadas. En este sentido, los perfiles del equipo de trabajo que propongan los licitadores deben asegurar que en su conjunto garantizan el conocimiento de todas y cada una de las tecnologías indicadas. En el consumo de horas no se computarán las horas derivadas de la formación, adaptación tecnológica y de negocio, malas prácticas, errores o cualquier otra circunstancia, siendo solo computable el tiempo necesario para cumplir con las tareas encomendadas de un modo óptimo.

El desconocimiento técnico por parte del equipo de trabajo podrá generar un incumplimiento reiterado de los acuerdos de nivel de servicio (con las penalizaciones pertinentes, incluida la rescisión del contrato en casos de incumplimiento graves).

El ausencia, limitación o insuficiencia de estos recursos humanos, o la omisión de instrucciones a este respecto por parte de **PROMOTUR** conforme a lo expresado anteriormente, podrá ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad de pueda deducirse y será efectiva conforme a lo establecido en la cláusula 20. CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO del Pliego de cláusulas administrativas que rige esta licitación.

En relación con este personal, **PROMOTUR** no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier índole con ellos.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



7 PRECIO DEL CONTRATO

El precio del contrato, como importe de adjudicación resultante, se divide, en función de los servicios que conforman el objeto del contrato, de acuerdo con el siguiente detalle:

7.1 LOTE 1

7.1.1 Precio por la Gestión Integral de los Medios Propios

El precio por la **Gestión Integral de los Medios Propios**, será el que resulte de la configuración del **Equipo Técnico Principal** como resultado de la asignación de recursos establecida en la oferta aplicando los precios por perfiles, conforme a los términos de la adjudicación, propuestos en el concepto de Oferta económica por Perfil del Equipo Técnico, de manera mensual.

Este precio por la **Gestión Integral de los Medios Propios** podrá ser ajustado en función de lo establecido en la **cláusula 0 Dedicación** del Pliego Técnico.

7.1.2 Precio por Proyectos Específicos

El precio en concepto de realización de proyectos específicos para los Nuevos desarrollos tecnológicos establecidos en la **cláusula 1.2.1.2.** y Consultoría tecnológica y oficinas técnicas establecidos en la **cláusula 1.2.1.3.**, será el correspondiente a la asignación de recursos con la consideración de equipo técnico complementario, aplicando los **precios/hora** por perfiles conforme a los términos de la adjudicación propuestos en el concepto de Oferta económica por Perfil del Equipo Técnico y la dedicación estimada mediante la aprobación expresa del presupuesto correspondiente.

7.1.3 Precio por Integradores tecnológicos de soluciones de terceros

7.1.3.1 Comisión por integración de soluciones de terceros.

La comisión por la gestión de integración de soluciones propias (productos) o de terceros será, conforme a los términos de la adjudicación, expresada en porcentaje (%) y aplicada sobre el importe (sin tributación) de los costes por la solución de terceros.

7.1.3.2 Coste por la solución de terceros.

El precio correspondiente a la contratación de soluciones de terceros cuando ella fuere precisa para la ejecución del contrato, comprende los costes derivados de la solución de terceros y/o servicios accesorios necesarios acordados.

Este precio será el de mercado fijado de manera conjunta entre **PROMOTUR** y el adjudicatario, mediante la aprobación expresa del presupuesto correspondiente.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia





A este respecto, **PROMOTUR** podrá requerir al adjudicatario la exhibición o presentación de los presupuestos y/o facturas expedidas por los proveedores para su cotejo y revisión.

7.1.3.3 Descuentos, rappels, o cualquier otro tipo de remuneración.

Cualquier descuento, rappels u otro tipo de remuneración directa que obtenga de los proveedores contratados externamente será aplicado al precio del contrato mediante la rebaja en igual cuantía de los honorarios a pagar por parte de **PROMOTUR** para compra de soluciones a terceros proveedores.

El contratista cederá a **PROMOTUR** el 100% de los citados descuentos, rappels y cualquier otro tipo de remuneración directa que obtenga de los proveedores contratados externamente descontando su importe de futuras compras o, en el caso de que se percibieran una vez extinguido el contrato, destinando su importe a la compra de soluciones que, en su momento, designe a estos efectos **PROMOTUR**.

PROMOTUR, se guarda y reserva el derecho de habilitar procesos de auditorías externas que acrediten lo anteriormente dispuesto, en cualquier momento del contrato para su comprobación y veracidad

7.2 LOTE 2

7.2.1 Precio por la infraestructura y la gestión integral de la misma.

El precio por la **infraestructura y los servicios accesorios para la gestión integral** de la misma será el que resulte del dimensionamiento de la infraestructura conforme a lo establecido en al **anexo II. Plataforma Tecnológica - Infraestructura** del Pliego Técnico, aplicando los precios de la oferta económica por componentes y servicios unitarios, conforme a los términos de la adjudicación, de manera mensual o trimestral según se determine.

Este precio por la la infraestructura y la gestión integral de la misma, podrá ser ajustado en función de las necesidades.

7.2.2 Precio por Proyectos Específicos de Formación

El precio en concepto de realización de proyectos específicos para formación dirigida al personal de **PROMOTUR** sobre aspectos incluidos en el alcance del contrato, y que será el correspondiente a la asignación de recursos y duración de los mismos, aplicando los **precios/hora** conforme a los términos de la adjudicación propuestos en el concepto de Oferta económica por hora de formación y la dedicación estimada mediante la aprobación expresa del presupuesto correspondiente.

7.2.3 Precio por la gestión de integración de software/hardware de terceros.

7.2.3.1 Comisión por la gestión de integración de software/hardware de terceros.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



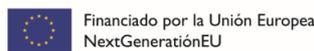


La comisión por la gestión de integración de soluciones de terceros, tanto de software como de hardware, será, conforme a los términos de la adjudicación, expresada en porcentaje (%) y aplicada sobre el importe (sin tributación) de los costes por la solución de terceros.



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



7.2.3.2 Coste por el software/hardware de terceros.

El precio correspondiente a la contratación de software/hardware de terceros cuando ella fuere precisa para la ejecución del contrato, comprende los costes derivados de la solución de terceros y/o servicios accesorios necesarios acordados.

Este precio será el de mercado fijado de manera conjunta entre **PROMOTUR** y el adjudicatario, mediante la aprobación expresa del presupuesto correspondiente.

A este respecto, **PROMOTUR** podrá requerir al adjudicatario la exhibición o presentación de los presupuestos y/o facturas expedidas por los proveedores para su cotejo y revisión.

7.2.3.3 Descuentos, rappels, o cualquier otro tipo de remuneración.

Cualquier descuento, rappels u otro tipo de remuneración directa que obtenga de los proveedores contratados externamente será aplicado al precio del contrato mediante la rebaja en igual cuantía de los honorarios a pagar por parte de **PROMOTUR** para compra de soluciones a terceros proveedores.

El contratista cederá a **PROMOTUR** el 100% de los citados descuentos, rappels y cualquier otro tipo de remuneración directa que obtenga de los proveedores contratados externamente descontando su importe de futuras compras o, en el caso de que se percibieran una vez extinguido el contrato, destinando su importe a la compra de soluciones que, en su momento, designe a estos efectos **PROMOTUR**.

PROMOTUR, se guarda y reserva el derecho de habilitar procesos de auditorías externas que acrediten lo anteriormente dispuesto, en cualquier momento del contrato para su comprobación y veracidad

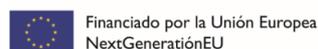
7.3 LOTE 3

7.3.1 Precio por configuración de Centro de Atención al Usuario

El precio en concepto de configuración de Centro de Atención al Usuario objeto de contrato será el correspondiente a la asignación de recursos debidamente dimensionado según las necesidades específicas en cada caso, aplicando los precios por perfiles propuestos en el concepto de Oferta económica por Perfil del Equipo, conforme a los términos de la adjudicación, y la dedicación estimada mediante la aprobación expresa del presupuesto correspondiente.

7.4 LOTE 4

7.4.1 Precio por la Consultoría de Seguridad



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



El precio por la **Consultoría de Seguridad** será el que resulte de la aplicación del precio conforme a los términos de la adjudicación propuestos en el concepto de *Oferta económica Consultoría de Seguridad*.

7.4.2 Precio por proyectos específicos establecidos en el Plan Director de Seguridad

El precio en concepto de realización de proyectos específicos establecidos en la **cláusula 5.3.1.2** Implantación de proyectos del Plan Director de Seguridad, **que** será el correspondiente a la asignación de recursos con la consideración de equipo técnico, aplicando los precios por perfiles propuestos en el concepto de Oferta económica por Perfil del Equipo Técnico, conforme a los términos de la adjudicación, y la dedicación estimada mediante la aprobación expresa del presupuesto correspondiente.

7.4.3 Precio por configuración Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)

El precio en concepto de configuración del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) objeto de contrato será el correspondiente a la asignación de recursos debidamente dimensionado según las necesidades específicas en cada caso, aplicando los precios por perfiles propuestos en el concepto de Oferta económica por Perfil del Equipo Técnico y la dedicación estimada mediante la aprobación expresa del presupuesto correspondiente.

8 PAGO DEL PRECIO POR LOS SERVICIOS OBJETO DE CONTRATO

8.1 LOTE 1

8.1.1 Pago del precio por la Gestión Integral de los Medios Propios .

El pago de los honorarios para la remuneración correspondientes a la **Gestión Integral de los Medios Propios** se realizará mensualmente, contra factura correspondiente al mes vencido por importe establecido en los términos de la adjudicación conforme a la **cláusula 7.1.1**, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

8.1.2 Pago del precio en concepto de realización de Proyectos Específicos

El pago del precio en concepto de Proyectos Específicos se realizará contra factura correspondiente a cada ejecución en función de los presupuestos aceptados, y expedida de acuerdo con la normativa vigente, por importe conforme a lo establecido en la **cláusula 7.1.2** debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

8.1.3 Pago de precio Integradores tecnológicos de soluciones de terceros

8.1.3.1 Pago de la Comisión por integración sobre proyectos externos.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



El pago de la Comisión por la integración sobre proyectos externos se realizará contra factura correspondiente por los Costes de integración soluciones de terceros conforme a o establecido en al Cláusula 7.1.3.1, debidamente detallada y desglosada, expedida de acuerdo con la normativa vigente, previo informe favorable del Director Técnico y/o de cada Responsable del Proyecto al que está vinculada la misma designado por **PROMOTUR**.

8.1.3.2 Pago de Costes por la solución de terceros.

El pago de los Costes por la solución de terceros se realizará, contra factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente, en función de los presupuestos aceptados conforme a la cláusula 7.1.3.2 y 7.1.3.3 y las ejecuciones efectivamente realizadas y previo informe favorable del Director Técnico y/o de cada Responsable del Proyecto al que está vinculado los mismos designado por **PROMOTUR**.

A este respecto, **PROMOTUR** podrá requerir al contratista la exhibición y/o presentación de las facturas expedidas por los proveedores para su cotejo y revisión.

Excepcionalmente, **PROMOTUR** podrá realizar pagos parciales o anticipos, cuando debido a la especial complejidad, singularidad o duración sea necesario los mismos.

Los pagos fijados por el contratista a los proveedores no podrán ser en condiciones más desfavorables que lo pagos de **PROMOTUR** al contratista y, en todo caso, el periodo de pago no podrá ser superior a **treinta (30) días naturales**.

8.2 LOTE 2

8.2.1 Pago del precio por la infraestructura y la gestión integral de la misma.

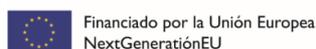
El pago de los honorarios para la remuneración correspondientes a la infraestructura y la gestión integral de la misma se realizará mensualmente mensual o trimestral según se determine, contra factura correspondiente por importe establecido en los términos de la adjudicación conforme a la cláusula 7.2.1, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

8.2.2 Pago del precio en concepto de realización de Proyectos Específicos

El pago del precio en concepto de Proyectos Específicos de Formación se realizará contra factura correspondiente a cada ejecución en función de los presupuestos aceptados, y expedida de acuerdo con la normativa vigente, por importe conforme a lo establecido en la cláusula 7.2.2 debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

8.2.3 Pago de precio por la gestión de integración de software/hardware de terceros

8.2.3.1 Pago de la comisión por la gestión de integración de software/hardware de terceros



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ

Cargo: Técnico

Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA

Cargo: Consejera delegada

Fecha: 11-08-2022 13:24:20



El pago de la Comisión por la gestión de integración de software/hardware de terceros se realizará contra factura correspondiente por los Costes de integración soluciones de terceros conforme a o establecido en al Cláusula 7.2.3.1, debidamente detallada y desglosada, expedida de acuerdo con la normativa vigente, previo informe favorable del Director Técnico y/o de cada Responsable del Proyecto al que está vinculada la misma designado por **PROMOTUR**.

8.2.3.2 Pago de Costes por el software/hardware de terceros.

El pago de los Costes por el software/hardware de terceros se realizará, contra factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente, en función de los presupuestos aceptados conforme a la cláusula 0 y 7.2.3.3 y las ejecuciones efectivamente realizadas y previo informe favorable del Director Técnico y/o de cada Responsable del Proyecto al que está vinculado los mismos designado por **PROMOTUR**.

A este respecto, **PROMOTUR** podrá requerir al contratista la exhibición y/o presentación de las facturas expedidas por los proveedores para su cotejo y revisión.

Excepcionalmente, **PROMOTUR** podrá realizar pagos parciales o anticipos, cuando debido a la especial complejidad, singularidad o duración sea necesario los mismos.

Los pagos fijados por el contratista a los proveedores no podrán ser en condiciones más desfavorables que lo pagos de **PROMOTUR** al contratista y, en todo caso, el periodo de pago no podrá ser superior a **treinta (30) días naturales**.

8.3 LOTE 3

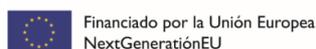
8.3.1 Pago del precio por configuración de Centro de Atención al Usuario

El pago de precio por configuración de Centro de Atención al Usuario se realizará mensualmente, contra factura, en función de los presupuestos aceptados, correspondiente por importe establecido en los términos de la adjudicación conforme a la cláusula 7.3.1, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

8.4 LOTE 4

8.4.1 Pago del precio por la Consultoría de Seguridad

El pago de precio por la Consultoría de Seguridad se realizará contra factura correspondiente a cada, por importe establecido en los términos de la adjudicación conforme a la cláusula 7.4.1, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



8.4.2 Pago del precio en concepto de realización de Proyectos Específicos establecidos en el Plan Director de Seguridad

El pago del precio en concepto de Proyectos Específicos establecidos en el Plan Director de Seguridad se realizará contra factura correspondiente a cada ejecución en función de los presupuestos aceptados, y expedida de acuerdo con la normativa vigente, por importe conforme a lo establecido en la cláusula 7.4.2 debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

8.4.3 Pago del precio por configuración Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)

El pago del precio en concepto de configuración Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) se realizará contra factura correspondiente a cada ejecución, en función de los presupuestos aceptados, y expedida de acuerdo con la normativa vigente, por importe conforme a lo establecido en la cláusula 7.4.3 debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

8.5 Justificación de la ejecución del servicio.

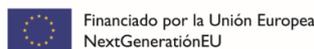
Para la justificación de la ejecución del servicio, se estará a lo exigido para el pago del precio del objeto contratado.

Además, el contratista enviará a **PROMOTUR** cuantos informes en soporte digital sean requeridos en el marco del **seguimiento y control de la ejecución de los trabajos objeto de contrato**.

9 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

9.1 LOTE 1

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		
	Criterios no evaluables automáticamente	40
9.1.1	Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio	10
9.1.2	Propuesta de desarrollo de un modelo conceptual y tecnológico para la gestión de datos centralizados de los recursos turísticos de Canarias	15
9.1.3	Fomento y desarrollo de la innovación	15
	Criterios evaluables automáticamente	60
9.1.4	Experiencia superior del equipo técnico principal	5
9.1.5	Incremento del Equipo Técnico Principal	5
9.1.6	Mejora del plazo de garantía mínimo exigido	5
9.1.7	Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato	5
9.1.8	Oferta económica por perfil del equipo técnico	30



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

9.1.9	Oferta económica de la comisión por la gestión de proyectos de integración tecnológica	10
-------	--	----

En todo caso, la no presentación, la presentación incompleta, inexacta, insuficiente- cuando no se hubiera subsanado- o falseada de la documentación y/o información solicitada para la evaluación de un criterio de adjudicación por parte del licitador será motivo para que su propuesta, en el criterio correspondiente, no sea tenida en cuenta a los efectos de valoración.

Del mismo modo, la presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional del presente pliego. Así pues, cualquier **salvedad o condiciones** que se introduzca en la misma, se tendrá por no puesta a los efectos de la valoración de la proposición.

9.1.1 Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio.

Los licitadores deberán elaborar una propuesta del **modelo de despliegue de los diferentes servicios**, con el plan de trabajo donde se detalle el planteamiento de la organización para la ejecución de los servicios de conformidad con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado de funcionamiento del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**.

Para ello, los licitadores tendrán que incluir en su propuesta la metodología de trabajo para la ejecución de los diferentes servicios objeto de contrato, que incluya el planteamiento para la gestión integral de los medios propios, y el planteamiento para la ejecución de nuevos desarrollos tecnológicos, así como configuración de oficinas técnicas. Además, deberán referir propuesta de las metodologías específicas para desarrollo del software y el plan de formación continuo, calendarios de reuniones, gestión de evaluación y cumplimiento, y herramientas idóneas para el seguimiento y control de los diferentes servicios.

El sistema propuesto deberá aportar flexibilidad, simplicidad y rapidez a los distintos procesos operativos de planificación, ejecución y coordinación derivados del cumplimiento del contrato, incluyendo la gestión de las relaciones con **PROMOTUR**.

Se valorará, con un máximo de **10 puntos**, de forma específica: la flexibilidad y simplicidad del modelo de despliegue y ejecución de los diferentes servicios y en especial la Gestión Integral de los Medios Propios, las metodologías y herramientas en él incluidas, que deberán ser de fácil implementación y utilización y sin coste añadido para **PROMOTUR**, así como el plan de formación continua propuesto.

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas quince (15).

9.1.2 Propuesta de desarrollo de un modelo conceptual y tecnológico para la gestión de datos centralizados de los recursos turísticos de Canarias.





Para la valoración de este criterio, los licitadores deberán elaborar una propuesta que desarrolle un modelo conceptual (modelado de datos y modelo de flujo de datos y modelado de relación entre entidades), la descripción de la arquitectura que detalle los componentes de datos y conexiones relevantes, así como la descripción del comportamiento general del sistema, propuesta de un modelo de gobernanza del dato y por último las tecnologías idóneas para el desarrollo del proyecto de una **base de datos única de recursos turísticos de Canarias** descrito en el **Anexo III - Requerimientos: base de datos única de recursos turísticos** que se adjunta al presente pliego.

A este respecto, para la elaboración de esta propuesta, los licitadores no sólo deberán atenerse a dicho documento de requerimiento, sino también al resto de los documentos recogidos en la cláusula 10 Documentación complementaria de este pliego, siendo la consulta de todo ello imprescindible para su correcta elaboración.

Se valorará, con un máximo de **15 puntos**, de forma específica:

- la claridad y simplicidad con la que se represente la funcionalidad básica del sistema en el modelo conceptual
- la escalabilidad, reusabilidad y configurabilidad, la capacidad de integración con los componentes del sistema y con el ecosistema actual de la arquitectura propuesta
- la interoperabilidad y adecuación de las propuestas de tecnologías señaladas.
- La robustez, flexibilidad y el alto nivel de adaptabilidad a nuevas necesidades o cambios, no solo técnicas sino políticas, del modelo de gobernanza del dato.
- y en general el nivel de adecuación de la propuesta a los requisitos establecidos en el documento de especificaciones de este pliego y el carácter innovador de la propuesta.

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas quince (15).

PROMOTUR no estará obligado a desarrollar ni ejecutar la propuesta del licitador adjudicatario.

9.1.3 Fomento y desarrollo de la innovación

Para la valoración de este criterio, las empresas licitadoras deberán definir una **metodología para la elaboración de itinerarios de innovación para la impulso, desarrollo, gestión y dinamización de la innovación del ecosistema canario del turismo**, contemplando, como mínimo:

- la metodología para el impulso, desarrollo y gestión de la innovación
- la determinación de los itinerarios preferentes de innovación



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64



- la forma para divulgar y captar a los participantes y las herramientas que utilizará para dicha captación
- una propuesta para la implementación de dichos itinerarios, mostrando los indicadores y las herramientas que se utilizarán para el seguimiento a posteriori y valoración de las iniciativas, indicando las ventajas de estas frente a otras existentes
- los recursos necesarios para la implementación de su propuesta

A este respecto, para la elaboración de esta propuesta, deberán atenerse a los documentos recogidos en la *clausula 10 Documentación complementaria* de este pliego, siendo la consulta de todo ello imprescindible para su correcta elaboración.

Se valorará, con un máximo de **15 puntos**, de forma específica:

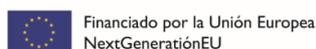
- La calidad e idoneidad de la metodología para la realización del proceso de diseño y desarrollo de los itinerarios de innovación, el grado de innovación de los itinerarios a desarrollar y calidad de la propuesta de acciones para cada uno de ellos.
- La idoneidad y viabilidad de implementación de la metodología y herramientas a utilizar para fomentar la participación de los diferentes actores que integran el ecosistema de innovación.
- Calidad de la propuesta de identificación de indicadores, definición de valores satisfactorios, y métodos de recogida y análisis de estos.
- Grado de detalle, viabilidad de las herramientas que utilizará para el seguimiento de la evolución de los proyectos, los objetivos y resultados a alcanzar
- Y en general el acople estratégico, valorando nivel de adecuación y alineamiento al interés de la Plataforma Canarias Destino.

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas quince (15).

PROMOTUR no estará obligado a desarrollar ni ejecutar la propuesta del licitador adjudicatario

9.1.4 Experiencia superior del Equipo Técnico principal.

Los licitadores deberán elaborar una propuesta de Equipo Técnico Principal, que deberá incluir los currículos vitae (CV) de todos sus componentes, estos documentos se aportarán en formato anonimizado, sin los datos personales del titular, y en todo caso contendrán la descripción de las funciones que estos desarrollarán en el proyecto, las acreditaciones necesarias de su formación (títulos, máster, cursos), y los conocimientos técnicos en las herramientas particulares descritas en los siguientes: **Anexo I: Plataforma Tecnológica -**



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



Medios Propios, Anexo II: Plataforma Tecnológica- Infraestructura del pliego técnico, además de un detalle de su experiencia previa, que deberá igualmente ser **acreditada**, en proyectos similares, con la identificación de los últimos 3 proyectos en los que ha jugado el mismo rol que el que desarrollará para esta licitación y con la identificación del cliente.

La experiencia requerida en proyectos similares para cada concreto miembro del equipo se acreditará necesariamente mediante un certificado de buena ejecución expedido por la entidad, pública o privada, destinataria del servicio. Dicho certificado, que deberá identificar de forma clara al miembro del equipo, las funciones desarrolladas y la fecha y duración de las mismas, no será necesario aportarlo en el momento de presentación de la oferta porque su contenido se deberá deducir del CV anonimizado aportado. Sin embargo, dichos certificados serán solicitados en todo caso al adjudicatario propuesto como tal, antes de elevar a definitiva dicha propuesta. La no aportación del mismo o la falsedad o la no acreditación de los datos contenidos dará lugar a la exclusión del licitador.

Se valorará este criterio según lo siguiente:

Perfil	Experiencia mínima establecida	Experiencia adicional	Puntos
Coordinador técnico de Contrato	5 años	2 años	0.5
Jefe de Proyecto	5 años	2 años	0.5
Analista Funcional de Software	5 años	2 años	1
Arquitecto de Software	5 años	2 años	1
Desarrollador de Software	3 años	2 años	0.5
Maquetador web	3 años	2 años	0.5
Experto SEO	4 años	2 años	1

Para la valoración de este criterio por cada perfil ofertado con experiencia adicional mínima de dos (2) años respecto de la mínima establecida, se otorgará el número de puntos según perfil indicado en la tabla anterior y hasta un máximo total en el criterio de **5 puntos**.

En todo caso, esta valoración se referirá a la experiencia del equipo que supongan un nivel superior al mínimo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas como condición contractual de carácter esencial. Aquellas ofertas de cuyo contenido se deduzca que proponen un equipo de trabajo que no reúne los requisitos mínimos indicados serán directamente excluidas de la presente licitación.

Este equipo propuesto no podrá ser excluido del proyecto en el plazo mínimo de **1 año**, salvo que cause baja en la empresa adjudicataria o cualquier otra causa justificada y motivada. El perfil de la persona que haya de sustituir una baja en el equipo profesional inicial deberá en todo caso ser expresamente aceptado por parte de **PROMOTUR**, en los términos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En el supuesto de incumplimiento de lo anterior, dará lugar a la aplicación de las penalizaciones correspondiente o resolución de contrato.



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20

9.1.5 Incremento del Equipo Técnico Principal

El licitador podrá ofertar un incremento del Equipo Técnico Principal en los perfiles propuestos siguientes para la mejora del desarrollo del proyecto:

Perfil	Dedicación exigida	Puntos máximos
Arquitecto de Software	50%	1 punto
Desarrollador de Software 2	50%	1 punto
Maquetador web	25%	1,5 puntos
Experto SEO técnico	25%	1,5 puntos

Para ello el licitador deberá presentar declaración responsable en la que se indicará el perfil o perfiles que se ponen a disposición para la mejora del desarrollo del proyecto y el incremento porcentual propuesto. Todo el personal técnico adicional propuesto debe cumplir con los requisitos mínimos de los recursos humanos que se adscriban a la ejecución del contrato establecidos en la Cláusula 2 del presente Pliego.

Para la valoración de este criterio se otorgará **0,5 puntos** por cada 25% adicional de cada perfil ofrecido al programa, teniendo en cuenta el número de puntos máximos por perfil y hasta un máximo total en el criterio de **5 puntos**.

9.1.6 Mejora del plazo de garantía mínimo exigido

El licitador podrá mejorar el plazo de garantía mínimo de **dos (2) años** exigido en el presente pliego.

Para la valoración de este criterio, se otorgará **5 puntos** a los licitadores que oferten **un (1) año más** de garantía al mínimo establecido.

9.1.7 Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato

Los licitadores deberán presentar un plan de formación con las acciones o cursos formativos como mínimo de **40 horas** anuales x persona, donde deberán especificar el compromiso sobre las temáticas concretas, que deberán referirse sobre aspectos concretos que resulten de aplicación a este contrato, la planificación temporal año por año prevista, las categorías profesionales de las personas destinatarias a las acciones formativas o cursos de formación. Estas formación deberá ser acreditada necesariamente mediante un certificado y justificada a **PROMOTUR**.

Se valorará con **0,5 puntos** por cada formación de cada una de las personas asignadas al proyecto, (máximo 1 certificado por persona/año), hasta un máximo de **5 puntos**.



Código de verificación : b739bea107702d64

9.1.8 Oferta económica por Perfil del Equipo Técnico.

El licitador deberá presentar su propuesta de oferta económica de precio/hora del **Equipo Técnico** de manera desglosada por perfil, conforme al Anexo I.a: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote 1 del pliego de cláusulas administrativas.

Para la valoración de este criterio, se establecerá una ponderación por perfil, según la tabla siguiente:

Perfil	Ponderación/ Peso
Coordinador técnico de Contrato	3
Jefe de Proyecto	3
Analista Funcional de Software	2
Arquitecto de Software	2
Desarrollador de Software	2
Maquetador web	1
Experto SEO	1
Analista/Administrador de sistemas	1
Consultor Senior	3
Consultor Junior	2
Experto en experiencia de usuario (UX)	2
Administrador de Base de Datos (DBA)	1
Arquitecto/Ingeniero Infraestructura Cloud	2
Administrador de servicios en Cloud	2
Analista de Datos	1
Media Ponderada	

Para la valoración final del criterio, se otorgará la puntuación máxima de **30 puntos**, a la propuesta con el **valor de media ponderada más baja por licitador**.

Al resto de los licitadores, se le otorgará puntuación por perfil según la siguiente fórmula:

$$Po = Pm * (1 + \log(Om/Oa))$$

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
Om= Mejor oferta
Oa= Oferta del licitador

9.1.9 Oferta económica de la comisión por la gestión de proyectos de integración tecnológica.





Para la valoración de este criterio, se otorgará la puntuación máxima de **15 puntos** a la propuesta más baja de comisión, sobre los costes por Integraciones tecnológicas de soluciones de terceros, sin incluir tributación indirecta que fuera de aplicación sobre los mismos, expresada en porcentaje (%), otorgándose puntuación al resto de los licitadores según la siguiente fórmula:

$$Po = Pm * [(Om + 1) / (Oa + 1)]$$

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
Om= Mejor oferta
Oa= Oferta del licitador

9.2 LOTE 2

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		
	Criterios no evaluables automáticamente	40
9.2.1	Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio	10
9.2.2	Características técnicas de los servicios propuestos	10
9.2.3	Plan de monitorización y guardia del sistema	10
9.2.4	Servicio de administración de sistemas	10
	Criterios evaluables automáticamente	60
9.2.5	Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato	5
9.2.6	Oferta económica por servicios unitarios	30
9.2.7	Oferta económica de la comisión por la gestión de software/hardware de terceros	5
9.2.8	Mejora respuesta y resolución a incidencias	5
9.2.9	Menor tiempo en el proceso de migración	15

En todo caso, la no presentación, la presentación incompleta, inexacta, insuficiente- cuando no se hubiera subsanado- o falseada de la documentación y/o información solicitada para la evaluación de un criterio de adjudicación por parte del licitador será motivo para que su propuesta, en el criterio correspondiente, no sea tenida en cuenta a los efectos de valoración.

Del mismo modo, la presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional del presente pliego. Así pues, cualquier **salvedad o condiciones** que se introduzca en la misma, **se tendrá por no puesta a los efectos de la valoración de la proposición.**

9.2.1 Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio.

Los licitadores deberán elaborar una propuesta del **modelo de despliegue de los diferentes servicios**, con el plan de migración y el plan de trabajo donde se detalle el planteamiento de la organización para la ejecución de los servicios de conformidad con lo especificado en el



Financiado por la Unión Europea
NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



presente pliego, que permita determinar el grado de funcionamiento del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**.

Para ello, los licitadores tendrán que incluir en su propuesta la metodología de trabajo para la ejecución de los diferentes servicios objeto de contrato, que incluya la fase de migración del servicio, con el detalle de tareas previas, métodos, procedimientos y herramientas que utilizará el adjudicatario para la puesta en marcha del servicio, con especial relevancia al impacto en la continuidad del servicio que deberá ser mínimo. De la misma manera, deberán incluir el plan de trabajo de la fase de ejecución donde deberán referir propuesta de calendario de reuniones, gestión de evaluación y cumplimiento, y herramientas idóneas para el seguimiento y control de los diferentes servicios, así como plan de formación propuesto.

El sistema propuesto deberá aportar flexibilidad, simplicidad y rapidez a los distintos procesos operativos de planificación, ejecución y coordinación derivados del cumplimiento del contrato, incluyendo la gestión de las relaciones con **PROMOTUR**.

Se valorará, con un máximo de **10 puntos**, de forma específica: la flexibilidad y simplicidad del modelo de despliegue y ejecución, así como la seguridad y los tiempos de puesta en marcha del servicio en la fase de migración, así como las metodologías y herramientas incluidas para la fase de ejecución, que deberán ser de fácil implementación y utilización y sin coste añadido para **PROMOTUR**, así como el plan de formación propuesto.

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas quince (15).

9.2.2 Características técnicas de los servicios propuestos.

Los licitadores deberán elaborar una propuesta con las características técnicas de los servicios ofrecidos, de conformidad con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado de funcionamiento del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**.

Para ello, los licitadores deberán detallar las **características técnicas del CPD** con una descripción de las condiciones de seguridad perimetral ofertada, protección ante incendios, caída eléctrica y sistemas redundantes de comunicaciones, así como gestión de la seguridad de la información. Existencia de un plan de contingencia ante eventuales catástrofes.

Además, deberá indicar los servicios de conectividad y comunicaciones que presta con indicación expresa de los operadores de telecomunicaciones, anchos de banda suministrada tanto para el acceso a internet como para conexiones privadas, nivel de recursos adicionales suministrados, así como las herramientas necesarias para gestionar las distintas capacidades de un CDN si fuera preciso, parámetros de comunicación: (Velocidad en MB/sg, % pérdida de paquetes, latencia entre sedes, etc). Asimismo, es imprescindible que exista un nivel óptimo



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64



de velocidad de transmisión de información entre el data center y el resto de los dispositivos, garantizando un acceso rápido y fluido a los datos con la menor latencia posible.

Se valorará **con 10 puntos**, de forma específica:

- las prestaciones y las mejores y últimas tecnologías del CPD y la seguridad, que nos garanticen la máxima calidad del servicio
- parámetros de comunicación: latencia, ancho de banda ofertado y la capacidad de recuperación ante una avería severa

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas diez (10).

9.2.3 Plan de monitorización y guardia del sistema

Los licitadores deberán elaborar una propuesta de ejecución del servicio de monitorización y guardia de los servidores/servicios y sus características, que incluya políticas de monitorización, elementos y atributos a monitorizar. Deberá contener: el flujo de actuaciones frente a valores críticos de los elementos monitorizados, el número de cambios o actuaciones necesarios a realizar en las plataformas para el buen funcionamiento de estos, la ejecución de análisis de vulnerabilidades programados o bajo demanda que permitan conocer los puntos débiles de los distintos equipos abarcando todos los sistemas.

Se valorará **con 10 puntos**, de forma específica la calidad y claridad de la información, el flujo de actuaciones establecido y como se ofrece la misma, la periodicidad de los análisis de monitorización.

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas diez (10).

9.2.4 Propuesta de servicio de administración de sistemas

Los licitadores deberán elaborar una propuesta del **Servicio de administración** que incluya la gestión de actualizaciones del software de base, gestión de log de sistemas que mejoren los procesos de supervisión y monitorización del sistema y optimización de la configuración, gestión de la capacidad, disponibilidad, gestión de activos, así como el detalle de los procedimientos establecidos para la gestión de incidencias y peticiones.

El licitador también deberá facilitar un plan de **backup**, con el detalle de los diferentes aspectos de las copias de seguridad, herramientas utilizadas y procedimientos de restauración, donde se describan la periodicidad, donde se van a guardar y tipo de copia, así como las pruebas de verificación y condiciones para su realización. Además, se deberá indicar procedimientos de restauración frente a incidentes con un plan de recuperación y pruebas de



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

verificación, estableciendo los RTO y RPO propuestos, así como el detalle de las herramientas utilizadas tanto para la copia como para la restauración en caso de fallo.

Se valorará **con 5 puntos**, de forma específica el proceso y la realización de backup, la velocidad de transferencia del mismo a la hora de copia y restauración, así como la capacidad asignada para ello

Se valorará **con 5 puntos**, de forma específica el proceso y la herramienta de gestión de incidencias, peticiones y activos, los tiempos estimados de actualización de versiones, la periodicidad y los procesos de optimación de estos.

9.2.5 Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato

Los licitadores deberán presentar un plan de formación con las acciones o cursos formativos como mínimo de **40 horas** anuales por persona, donde deberán especificar el compromiso sobre las temáticas concretas, que deberán referirse sobre aspectos concretos que resulten de aplicación a este contrato, la planificación temporal año por año prevista, las categorías profesionales de las personas destinatarias a las acciones formativas o cursos de formación. Estas formación deberá ser acreditada necesariamente mediante un certificado y justificada a **PROMOTUR**

Se valorará con **0,5 puntos** por cada formación de cada uno de las personas asignadas al proyecto, (máximo 1 certificado por persona/año), hasta un máximo de **5 puntos**.

9.2.6 Oferta económica por servicios unitarios

El licitador deberá presentar su propuesta de oferta económica de precio por servicio según los conceptos abajo indicados, conforme al Anexo I.b: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote 2 del pliego de cláusulas administrativas.

Para la valoración de este criterio, se establecerá una ponderación por servicio, según la tabla siguiente:

Concepto	Ponderación/ Peso
Servicio de Alojamiento: Servidor Virtual mínimo (1 core, 1 GB RAM, 20GB HDD)	3
Componente Adicional: 1 Core (1vCPU)	2
Componente Adicional: 1 GB Ram	2
Componente Adicional: 20 GB HDD	2
Transferencia Caudal Internet GB/€	4





Backup precio Gb adicional	4
Servicio de monitorización y guardia de sistema	4
Servicio de administración de sistemas	4
Dirección IP publica	1
Perfil de técnico especialista para formación	1
Media Ponderada	

Para la valoración final del criterio, se otorgará la puntuación máxima de **30 puntos**, a la propuesta con el **valor de media ponderada más baja por licitador**.

Al resto de los licitadores, se le otorgará puntuación por perfil según la siguiente fórmula:

$$Po = Pm * (1 + \log(Om/Oa))$$

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
Om= Mejor oferta
Oa= Oferta del licitador

9.2.7 Oferta económica de la comisión por la gestión de software/hardware de terceros.

Para la valoración de este criterio, se otorgará la puntuación máxima de **5 puntos** a la propuesta más baja de comisión, sobre los costes por la gestión de software/hardware de terceros, sin incluir tributación indirecta que fuera de aplicación sobre los mismos, expresada en porcentaje (%), otorgándose puntuación al resto de los licitadores según la siguiente fórmula:

$$Po = Pm * [(Om + 1) / (Oa + 1)]$$

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
Om= Mejor oferta
Oa= Oferta del licitador

9.2.8 Mejora respuesta y resolución a incidencias

Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta lo siguiente:

TIPO INCIDENCIA	tiempo máximo de resolución	Puntos Máximos
Incidencias leves.	5 días	1 puntos



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20

Incidencias moderadas	3 días	1 puntos
Incidencias graves	5 horas	3 puntos

Se valorará por cada hora de mejora en la resolución de incidencias graves con **1 punto** hasta un máximo de **3 puntos**.

Se valorará por cada día de mejora en la resolución de incidencias moderadas y leves con **1 punto** hasta un máximo de **1 punto** por cada tipo de incidencia.

9.2.9 Menor tiempo en el proceso de migración

El tiempo de migración de las diferentes plataformas que forman parte de esta licitación y que están descritos en el *ANEXO II: PLATAFORMA TECNOLÓGICA – INFRAESTRUCTURA* es un factor crítico tras la adjudicación del contrato, con lo que tendrá un peso importante en la fase de valoración. Obtendrán mayor puntuación aquellas empresas que ofrezcan un menor tiempo en completar la migración de los sistemas y servicios descritos garantizando siempre el perfecto funcionamiento y la seguridad de estos.

Todas las propuestas serán valoradas siguiendo el criterio que se establece en la siguiente tabla de puntuaciones en base a los días laborables estimados por el licitador para completar la migración.

	Puntuación
$TO \leq MinT$	15 puntos
$MinT \geq TO \leq MA$	10 puntos
$MA \geq TO \leq MA + ((MaxT-MA)*0,5)$	5 puntos

Siendo:

MA: media aritmética de los tiempos ofertados (excluyendo el 0)

MinT: mínimo tiempo ofertado

MaxT: máximo tiempo ofertado

TO: tiempo ofertado

Para ello se calculará la media aritmética (MA) entre todos los tiempos de migración, expresados en días laborables, de todas las ofertas. Se excluirá la oferta con valor 0 para el computo de la media aritmética.



Código de verificación : b739bea107702d64

9.3 LOTE 3

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		
Criterios no evaluables automáticamente		40
9.3.1	Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio	10
9.3.2	Configuración centro de atención al usuario e Infraestructura Tecnológica	15
9.3.3	Plan de calidad: indicadores y objetivos	15
Criterios evaluables automáticamente		60
9.3.4	Oferta económica por perfil del equipo	30
9.3.5	Idiomas adicionales	10
9.3.6	Especialización de agentes	10
9.3.7	Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato	5
9.3.8	Establecimiento de un canal de denuncia	5

En todo caso, la no presentación, la presentación incompleta, inexacta, insuficiente- cuando no se hubiera subsanado- o falseada de la documentación y/o información solicitada para la evaluación de un criterio de adjudicación por parte del licitador será motivo para que su propuesta, en el criterio correspondiente, no sea tenida en cuenta a los efectos de valoración.

Del mismo modo, la presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional del presente pliego. Así pues, cualquier **salvedad o condiciones** que se introduzca en la misma, se tendrá por no puesta a los efectos de la valoración de la proposición.

9.3.1 Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio.

Los licitadores deberán elaborar una propuesta del **modelo de despliegue de los diferentes servicios**, con el plan de trabajo donde se detalle el planteamiento de la organización para la ejecución de los servicios de conformidad con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado de funcionamiento del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**.

Para ello, los licitadores tendrán que incluir en su propuesta la metodología de trabajo para la ejecución del servicio objeto de contrato, que incluya propuesta de calendario de reuniones de coordinación y seguimiento, la gestión de evaluación y cumplimiento, y las herramientas idóneas para el seguimiento y control de los diferentes servicios.

El sistema propuesto deberá aportar flexibilidad, simplicidad y rapidez a los distintos procesos operativos de planificación, ejecución y coordinación derivados del cumplimiento del contrato, incluyendo la gestión de las relaciones con **PROMOTUR**.

Se valorará, con un máximo de **10 puntos**, de forma específica, el modelo de organización del servicio: metodología de trabajo, planificación, y herramientas para el seguimiento y





control de los servicios en él incluidas, que deberán ser de fácil implementación y utilización y sin coste añadido para **PROMOTUR**.

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas quince (15).

9.3.2 Configuración Centro de Atención al Usuario e Infraestructura Tecnológica

Los licitadores deberán elaborar una propuesta de los distintos procesos para la configuración de Centros de Atención al Usuario, con un detalle de las oficinas donde se prestará el servicio, así como la **infraestructura tecnológica** para la ejecución de los mismos de conformidad con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado de adecuación del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**.

Se valorará con un máximo de **8 puntos**, la adecuación de los distintos procesos para la configuración de Centros de Atención al Usuario, al grado de desarrollo, innovación, fiabilidad, calidad e idoneidad de las tecnologías y herramientas para la ejecución del servicio por diferentes canales de comunicación y el plan de contingencia ante fallos.

Se valorará con un máximo de **7 puntos**, la adecuación de las condiciones físicas de las oficinas donde se ejecutará el servicio.

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas diez (10).

9.3.3 Plan de Calidad: indicadores y objetivos

Los licitadores deberán elaborar una propuesta con el Plan de Aseguramiento de Calidad para la ejecución de los servicios de conformidad con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado de excelencia para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**.

Para ello los licitadores deberán incluir los KPIs tanto cuantitativos como cualitativos y sus objetivos que permiten medir el rendimiento, la calidad del servicio y la satisfacción que se ofrece a los clientes.

Se valorará, con un máximo de **15 puntos**, de forma específica:

- el grado de idoneidad de los indicadores propuestos, así como el establecimiento de umbrales específicos para cada indicador que nos permita establecer un modelo de penalizaciones que relacione el nivel de prestación del servicio con su facturación.
- la plataforma de monitorización de los indicadores y los objetivos (tanto cualitativos como cuantitativos) que permitan ver los resultados y la evolución de estos y que se pondrá a disposición de **PROMOTUR**.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas diez (10).

9.3.4 Oferta económica por perfil del equipo

El licitador deberá presentar su propuesta de oferta económica de precio/hora del **Equipo Técnico** de manera desglosada por perfil, conforme al *Anexo I.c: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote 3* del pliego de cláusulas administrativas.

Para la valoración de este criterio, se establecerá una ponderación por perfil, según la tabla siguiente:

Perfil	Ponderación/ Peso
Responsable de servicio CAU	5
Coordinador de Equipo	5
Gestor del Conocimiento	5
Agentes de nivel 1	8
Agentes de nivel 2	8
Media Ponderada	

Finalmente, para la valoración final del criterio, se otorgará la puntuación máxima de **30 puntos**, a la propuesta con el **valor de media ponderada más baja por licitador**.

Al resto de los licitadores, se le otorgará puntuación por perfil según la siguiente fórmula:

$$Po = Pm * (1 + \log(Om/Oa))$$

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
Om= Mejor oferta
Oa= Oferta del licitador

9.3.5 Idiomas adicionales

Se valorará para este criterio la disponibilidad de operadores para la atención en otras lenguas adicionales a las exigidas como mínimo.

Se otorgará **1 puntos** por cada idioma adicional hasta **un máximo de 10 puntos**, aquellos licitadores que acrediten disponer de operadores con conocimiento de las siguientes lenguas: polaco, portugués, checo, danés, fines, neerlandés, noruego, ruso, húngaro, sueco.



Código de verificación : b739bea107702d64



9.3.6 Especialización de agentes

El licitador podrá ofertar un porcentaje % de agentes de nivel 1 o nivel 2 que cuenten con la habilitación como guía de turismo de Canarias o titulación equivalente que acredite el conocimiento en el producto canario, o experiencia previa profesional acreditada mínima de un (1) año en el sector turístico canario, para la mejora del desarrollo de las actuaciones.

El licitador deberá cumplir con estos porcentajes en cada configuración de CAU desarrolladas para **PROMOTUR** durante la vida del contrato, incluyendo dichas certificaciones en su propuesta.

Para la valoración de este criterio se otorgará **2 puntos** por cada 15% de agentes especializados en canarias, hasta un máximo de **10 puntos**.

9.3.7 Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato

Los licitadores deberán presentar un plan de formación con las acciones o cursos formativos orientados a la atención al público como mínimo de **20 horas anuales**, donde deberán especificar el compromiso sobre las temáticas concretas, la planificación temporal año por año prevista, las categorías profesionales de las personas destinatarias a las acciones formativas o cursos de formación. Esta formación deberá ser acreditada necesariamente mediante un certificado y justificada a **PROMOTUR**.

Se valorará con **0,5 puntos** por cada formación de cada una de las personas asignadas al proyecto, (máximo 1 certificado por persona/año), hasta un máximo de **5 puntos**.

9.3.8 Establecimiento de un canal de denuncia para la valoración del servicio.

Se valorará con **5 puntos** la habilitación de un canal de denuncia digital y accesible online, que garantice se cumplan los derechos de los interesados.

9.4 LOTE 4

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		
	Criterios no evaluables automáticamente	40
9.4.1	Plan de ejecución para la gestión del servicio.	10
9.4.2	Configuración Centro de Operaciones de Seguridad e Infraestructura Tecnológica	15
9.4.3	Plan de calidad: indicadores y objetivos	15
	Criterios evaluables automáticamente	60



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



9.4.4	Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato	5
9.4.5	Oferta económica por perfil del equipo técnico	30
9.4.6	Tiempo de ejecución Consultoría se Seguridad	20
9.4.7	Experiencia superior del Equipo adscrito al contrato	5

En todo caso, la no presentación, la presentación incompleta, inexacta, insuficiente- cuando no se hubiera subsanado- o falseada de la documentación y/o información solicitada para la evaluación de un criterio de adjudicación por parte del licitador será motivo para que su propuesta, en el criterio correspondiente, no sea tenida en cuenta a los efectos de valoración.

Del mismo modo, la presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional del presente pliego. Así pues, cualquier **salvedad o condiciones** que se introduzca en la misma, se tendrá por no puesta a los efectos de la valoración de la proposición.

9.4.1 Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio.

Los licitadores deberán elaborar una propuesta del **modelo de despliegue de los diferentes servicios**, con el plan de trabajo donde se detalle el planteamiento de la organización para la ejecución de los servicios de conformidad con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado de funcionamiento del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**.

Para ello, los licitadores tendrán que incluir en su propuesta la metodología de trabajo para la ejecución de los diferentes servicios objeto de contrato:

- propuesta para la fase de consultoría: detallando la metodología de trabajo, planificación, herramientas y equipo técnico asignado.
- propuesta de modelo de organización del servicio para las fases posteriores del contrato: que incluya propuesta de calendario de reuniones, gestión de evaluación y cumplimiento, y herramientas idóneas para el seguimiento y control de los diferentes servicios. Deberá también referir las metodologías específicas para la gestión de la seguridad y el plan de formación continuo propuesto.

El sistema propuesto deberá aportar flexibilidad, simplicidad y rapidez a los distintos procesos operativos de planificación, ejecución y coordinación derivados del cumplimiento del contrato, incluyendo la gestión de las relaciones con **PROMOTUR**.

Se valorará, con un máximo de **10 puntos**, de forma específica, el modelo de organización del servicio: metodología de trabajo y planificación, el plan de formación continua propuesto y herramientas para el seguimiento y control de los servicios en él incluidas, que deberán ser de fácil implementación y utilización y sin coste añadido para **PROMOTUR**, así como la calidad e idoneidad, capacitación del equipo propuesto y la planificación y plazos de ejecución planteados para la consultoría ofertada.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64



La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas quince (15).

9.4.2 Configuración Centro de Operaciones de Seguridad e Infraestructura Tecnológica

Los licitadores deberán elaborar una propuesta de los distintos procesos para la configuración de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), así como la **infraestructura tecnológica** para la ejecución de los servicios de conformidad con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado de adecuación del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**.

Se valorará con un máximo de **15 puntos**, la adecuación de los distintos procesos para la configuración de un Centro de Operaciones de Seguridad, al grado de desarrollo, innovación, fiabilidad, calidad e idoneidad de las tecnologías y herramientas para la ejecución del servicio y el plan de contingencia ante fallos.

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas diez (10).

9.4.3 Plan de Calidad: indicadores y objetivos

Los licitadores deberán elaborar una propuesta con el Plan de Aseguramiento de Calidad para la ejecución de los servicios de conformidad con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado de excelencia para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**.

Para ello los licitadores deberán incluir los KPIs tanto cualitativos como cuantitativos y sus objetivos que permiten medir el rendimiento, la calidad del servicio.

Se valorará, con un máximo de **15 puntos**, de forma específica:

- el grado de idoneidad de los indicadores propuestos, así como el establecimiento de umbrales específicos para cada indicador que nos permita establecer un modelo de penalizaciones que relacione el nivel de prestación del servicio con su facturación.
- la plataforma de monitorización de los indicadores y los objetivos (tanto cualitativos como cuantitativos) que permitan ver los resultados y la evolución de estos y que se pondrá a disposición de **PROMOTUR**.

La propuesta para este criterio deberá entregarse con el siguiente formato: tipo de letra Arial, tamaño 11, formato A4 y máximo número de páginas diez (10).

9.4.4 Plan de formación destinado al equipo adscrito al contrato



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Los licitadores deberán presentar un plan de formación con las acciones o cursos formativos como mínimo de **40 horas** anuales por personas, donde deberán especificar el compromiso sobre las temáticas concretas, que deberán referirse sobre aspectos concretos que resulten de aplicación a este contrato, la planificación temporal año por año prevista, las categorías profesionales de las personas destinatarias a las acciones formativas o cursos de formación. Estas formación deberá ser acreditada necesariamente mediante un certificado y justificada a **PROMOTUR**

Se valorará con **0.5 punto** por cada formación de cada uno de las personas asignadas al proyecto, (máximo 1 certificado por persona/año), hasta un máximo de **5 puntos**.

9.4.5 Oferta económica por Perfil del Equipo Técnico.

El licitador deberá presentar su propuesta de oferta económica de precio/hora del **Equipo Técnico** de manera desglosada por perfil, conforme al *Anexo I.d: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote 4* del pliego de cláusulas administrativas.

Para la valoración de este criterio, se establecerá una ponderación por perfil, según la tabla siguiente:

Perfil	Ponderación / Peso
Responsable de Seguridad	4
Consultor de seguridad	6
Auditor de seguridad	6
Analista/ingeniero de seguridad (nivel 1)	3
Analista/ingeniero de seguridad (nivel 2)	4
Analista/ingeniero de seguridad (nivel 3)	5
Media Ponderada	

Finalmente para la valoración final del criterio, se otorgará la puntuación máxima de **30 puntos**, a la propuesta con el **valor de media ponderada más baja por licitador**.

Al resto de los licitadores, se le otorgará puntuación por perfil según la siguiente fórmula:

$$Po = Pm * (1 + \log(Oa/Om))$$

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
Om= Mejor oferta
Oa= Oferta del licitador

9.4.6 Tiempo de ejecución Consultoría se Seguridad



Financiado por la Unión Europea
 NextGeneraciónEU



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



El tiempo ejecución Consultoría se Seguridad es un factor importante tras la adjudicación del contrato, con lo que tendrá un peso importante en la fase de valoración.

Todas las propuestas serán valoradas siguiendo el criterio que se establece en la siguiente tabla de puntuaciones en base a los días laborables estimados por el licitador para completar la migración.

	Puntuación
$TO \leq MinT$	20 puntos
$MinT \geq TO \leq MA$	10 puntos
$MA > TO \leq MA + ((MaxT-MA)*0,5)$	5 puntos

Siendo:

MA: media aritmética de los tiempos ofertados
MinT: mínimo tiempo ofertado
MaxT: máximo tiempo ofertado
TO: tiempo ofertado

9.4.7 Experiencia superior del Equipo adscrito al contrato.

Se valorará favorablemente a aquellos licitadores que incluyan al proyecto equipo con experiencia superior a la mínima establecida.

La experiencia superior requerida en proyectos similares para cada concreto miembro del equipo se acreditará necesariamente mediante un certificado de buena ejecución expedido por la entidad, pública o privada, destinataria del servicio. Dicho certificado, que deberá identificar de forma clara al miembro del equipo, las funciones desarrolladas y la fecha y duración de las mismas, que será necesario aportarlo durante la ejecución del contrato en el momento de presentación de cada proyecto.

Se valorará este criterio según lo siguiente:

Perfil	Experiencia mínima establecida	Experiencia adicional	Puntos
Responsable de Seguridad	5 años	2 años	0.5
Consultor de seguridad	5 años	2 años	1
Auditor de seguridad	5 años	2 años	1
Analista / ingeniero de seguridad nivel 1	2 años	2 años	0.5
Analista / ingeniero de seguridad nivel 2	3 años	2 años	1
Analista / ingeniero de seguridad nivel 3	5 años	2 años	1

Para la valoración de este criterio por cada perfil ofertado con experiencia adicional mínima de dos (2) años respecto de la mínima establecida, se otorgará el número de puntos según perfil indicado en la tabla anterior y hasta un máximo total en el criterio de **5 puntos**.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



En todo caso, esta valoración se referirá a la experiencia del equipo que supongan un nivel superior al mínimo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas como condición contractual de carácter esencial. Aquellas ofertas de cuyo contenido se deduzca que proponen un equipo de trabajo que no reúne los requisitos mínimos indicados serán directamente excluidas de la presente licitación.

Este equipo propuesto no podrá ser excluido del proyecto, salvo que cause baja en la empresa adjudicataria o cualquier otra causa justificada y motivada. El perfil de la persona que haya de sustituir una baja en el equipo profesional inicial deberá en todo caso ser expresamente aceptado por parte de **PROMOTUR**, en los términos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En el supuesto de incumplimiento de lo anterior, dará lugar a la aplicación de las penalizaciones correspondiente o resolución de contrato.

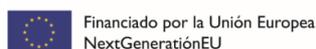
9.5 Consideraciones generales

Al objeto de salvaguardar el principio de igualdad entre los licitadores y una equitativa aplicación de la fórmula de valoración, sólo se admitirán ofertas con hasta DOS (2) decimales.

Del mismo modo, con la finalidad de asegurar el principio de onerosidad del contrato, la correcta ejecución del servicio y no desvirtuar la aplicación de la fórmula de valoración, no se admitirán propuestas de Precio, Precio Unitario y/o Comisión a 0 euros o 0% ni inferiores a 0,01 euros o 0,01%.

Esta decisión se fundamenta en el objetivo del sistema de remuneración establecido en estos pliegos, en virtud del cual toda la remuneración a percibir por el adjudicatario debe estar configurada por el precio, precio unitario o el porcentaje de Comisión ofertado, sin que sea posible obtener ningún otro tipo de beneficio derivado de la ejecución del contrato. Todos los descuentos, rappels, extratipos u otro tipo de remuneración directa que obtenga el adjudicatario de los proveedores contratados externamente será aplicado al precio del contrato, de manera que las cantidades eventualmente percibidas quedarán a beneficio de **PROMOTUR** y se destinarán a ser compensadas con el coste de futuras compras.

Aun sin desconocer el criterio de algunos Tribunales Administrativos, que sostienen la posibilidad de ofertar a CERO (0) determinadas partidas en los concursos en que se oferta por precios unitarios (Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid en la Resolución 38/2018 y Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales en su Resolución 1187/2018), al considerar que las partidas ofertadas de forma gratuita se compensarían con aquellas otras para las que sí se percibiría remuneración; es también cierto



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ

Cargo: Técnico

Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA

Cargo: Consejera delegada

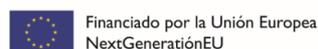
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



que en recientes resoluciones el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales (Resolución del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales 386/2019) se ha pronunciado a favor de excluir la postura del licitador que formula su oferta con determinadas partidas a cero (0) puesto que desvirtúa la aplicación de la fórmula en fraude de ley e incumple lo establecido en los pliegos.

Además, en una licitación como la que nos ocupa, en el que las prestaciones a recibir por PROMOTUR son inciertas y dependen de las necesidades que se determinen en un momento posterior, no cabría alegar la compensación del trabajo correspondiente a las partidas ofertadas a cero (0) con las demás puesto que se desconoce el importe de las compras o encargos a realizar a cuenta de dichas partidas o, incluso, si estas llegarán a producirse.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente y precisamente por los mismos argumentos indicados, ya que precio o porcentaje sobre la compra ofertados será el único medio de retribución posible para el adjudicatario, resulta necesario advertir a los licitadores de que aquellas ofertas cuyo precio o porcentaje se aproxime a 0,01 podrían ser calificadas como ofertas incursas en presunción de ser anormalmente baja y procederá seguir el procedimiento establecido en el presente Pliego al respecto.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



9.6 Valoración final.

Obtenidas las puntuaciones totales de los criterios evaluables automáticamente y no automáticamente, se sumarán ambas, resultando seleccionada la oferta que obtenga la mayor puntuación.

9.7 Criterio preferencial en caso de igualdad entre dos o más proposiciones.

En todo caso, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Territorial 84/2006, de 20 de junio, en caso de igualdad entre dos o más proposiciones, desde el punto de vista de los criterios objetivos que sirven de base para la adjudicación, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato la empresa que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, se encuentre en alguna de las circunstancias siguientes: (art. 147 LCSP y D.T. 84/2006):

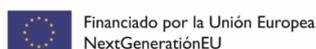
- Que, empleando a menos de cincuenta trabajadores, cuente en su plantilla con un número de trabajadores fijos discapacitados no inferior al 2%.
- Que, empleando a cincuenta o más trabajadores, cuente en su plantilla con un número de trabajadores fijos discapacitados superior al 2%.
- Que, empleando a cincuenta o más trabajadores y encontrándose en alguno de los supuestos de excepcionalidad previstos en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, cuente en su plantilla con un número de trabajadores fijos discapacitados no inferior al 2%, siempre que tales circunstancias de excepcionalidad hayan sido debidamente declaradas por el Servicio Público de Empleo competente.

Para ello, se deberá acreditar estas circunstancias, conforme a lo establecido en la cláusula 12.7 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

10 Documentación complementaria

Los licitadores podrán acceder a la documentación aclaratoria complementaria, dentro del plazo establecido para la presentación de proposiciones, como información confidencial propiedad de **PROMOTUR**, compuesta por los siguientes documentos necesarios para una adecuada presentación de las proposiciones:

- Estrategia Compartida De Transformación Del Modelo Turístico Canaria (Anexo 1.- Estrategia Compartida de transformacion MTC)
- Plan Estratégico Canarias Destino 2022-2023 (Anexo 2.- Plan Estratégico Canarias Destino 2022-2023)
- Plan de Actuación 2022 (Anexo 3.- Plan de Actuación 2022)
- Plataforma de destino Turístico Islas Canarias (Anexo 4.- Plataforma de Destino Turístico Islas Canarias)



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>



Dichos documentos se consideran anexos al presente Pliego y estarán publicados la plataforma de contratación junto al presente pliego como documentos anexos, para su consulta y mayor comprensión de contexto. El licitador solicitante queda obligado a respetar escrupulosamente la obligación de confidencialidad que a este respecto se exige en la cláusula 11.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN del presente pliego.

11 DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS Y OTROS DERECHOS

11.1 PROTECCIÓN DE DATOS

Respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud del contrato, la entidad contratista está obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la disposición adicional vigesimoquinta de la LCSP, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como atenerse a las prescripciones establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Esta obligación tendrá el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 202.1 de la LCSP y con la consecuencia señalada en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 del mismo texto legal.

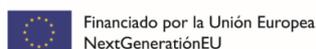
La contratista deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos deberán cumplir en el desarrollo de sus tareas profesionales para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la contratista de las infracciones legales que incurran por incumplimiento.

Si la ejecución del contrato requiriese el tratamiento de datos por la contratista, por cuenta del responsable del tratamiento, no se cederán tales datos a otras empresas u organizaciones ni se transferirán a terceros países, salvo obligación legal. En este caso, la contratista estará obligada a presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración responsable en la que se ponga de manifiesto dónde se ubicarán los servidores y desde qué lugar se prestarán los servicios asociados a los mismos, debiéndose comunicar cualquier cambio que se produzca respecto a la información facilitada en dicha declaración a lo largo de la vida del contrato.

11.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario mantendrá absoluta confidencialidad en todo lo referido a la documentación facilitada en la presente licitación, así como, al contrato.

El adjudicatario se compromete a guardar la máxima reserva sobre la información y/o documentos que se le proporcionen o a los que tengan acceso como consecuencia de la ejecución del contrato, comprometiéndose a no divulgarlos, así como a no publicarlos ni



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



directa ni indirectamente ponerlos a disposición de terceros sin el previo consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

En particular, el adjudicatario, como Parte Receptora aceptará y declarará que considera confidencial (en adelante, "Información Confidencial") toda la información, documentación, métodos, organización y actividades relacionadas con la otra parte o con su negocio, que obtengan o le sea expuesta por PROMOTUR (Parte Transmisora) con ocasión del desarrollo del contrato objeto de la presente licitación.

La Parte Receptora de la Información Confidencial se obliga a no emplear la Información Confidencial a otros efectos distintos de los derivados del contrato objeto de la licitación; así como a no revelarla, entregarla o suministrarla, ya sea en todo o en parte, a terceros, salvo que medie la autorización previa y por escrito de la Parte Transmisora de dicha Información Confidencial.

En caso de finalización del referido contrato, por cualquier causa que fuere, la Parte Receptora se obliga a hacer entrega de forma inmediata a la Parte Transmisora de toda la Información Confidencial que, como consecuencia de este, obre en su poder o en poder de sus empleados, sin que la Parte Receptora tenga derecho a retener copia alguna de la mencionada Información Confidencial.

No quedan comprendidas dentro de la obligación de confidencialidad aquí prevista la información recibida por una de las partes que:

- ✓ ya sea conocida por tal parte antes de su transmisión y tal parte pueda justificar la posesión de la información;
- ✓ sea información de general o público conocimiento;
- ✓ haya sido recibida de terceros legítimos titulares de la misma, sin que recaiga sobre ella obligación de confidencialidad;
- ✓ haya sido desarrollada independientemente por la parte que la recibe sin haber utilizado total o parcialmente información de la otra parte;
- ✓ haya sido su transmisión a terceros aprobada o consentida previamente y por escrito, con carácter general y sin restricciones, por la parte de la que procede la información; y/o
- ✓ haya sido solicitada por una autoridad administrativa o judicial. En este último caso, la Parte que reciba tal solicitud informará a la otra Parte con la mayor celeridad posible y siempre que la naturaleza de las actuaciones administrativas o judiciales lo permitan.

11.3 PROPIEDAD INTELECTUAL DEL OBJETO DEL CONTRATO

El contratista acepta expresamente la cesión (y/u obtención) de la propiedad intelectual de todos los servicios prestados a/para **PROMOTUR**, cualesquiera que sean su naturaleza o formato.

Como condición esencial del contrato, el contratista se compromete a la entrega, conjuntamente con los servicios prestados, de los contratos, acuerdos o autorizaciones que



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



haya suscrito con los autores o cedentes de la propiedad intelectual de los servicios o productos objeto de contrato y que en todo caso deben haber sido formalizados a favor y a nombre de **PROMOTUR**. Ello, con la finalidad de tener prueba documental de la condición de cesionario o licenciario de la propiedad intelectual por parte de **PROMOTUR** y, consecuentemente, su derecho al uso de los mismos y al completo ejercicio de los derechos derivados de dichos contratos a nombre propio y sin necesidad, en su caso, de contar con ningún tipo de consentimiento, autorización o trámite ulterior por parte del Adjudicatario.

Asimismo, en aquellos casos en los que el derecho de propiedad intelectual sea susceptible de protección registral, el adjudicatario habrá de procurar la debida inscripción de los derechos de **PROMOTUR** sin que proceda por ellos compensación económica de ningún tipo, ya que se considerará incluida en el precio del contrato.

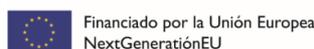
A modo de ejemplo, interesa hacer referencia a la situación específica de todos aquellos acuerdos de uso de software suscritos bajo la modalidad de *Software as a Service* (SaaS), que deben ser formalizados a nombre de **PROMOTUR**, teniendo el adjudicatario la condición de mero intermediario sin constar en la documentación contractual.

El contratista, en todo caso, queda obligado a la identificación del autor de toda obra o material susceptible de propiedad intelectual.

Cualquier excepción a las condiciones establecidas anteriormente, deberán ponerse en conocimiento de **PROMOTUR** con carácter previo a su cesión para su autorización, en su caso. La cesión en estas condiciones excepcionales deberá también formalizarse por escrito.

D.ª Araceli Díaz Martín
Analista Técnico Informático
Promotur Turismo Canarias, S.A.

D.ª Yaiza Castilla Herrera
Consejera Delegada
Promotur Turismo Canarias S.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



ANEXO I: PLATAFORMA TECNOLÓGICA - MEDIOS PROPIOS

Dentro de la estrategia del destino turístico Islas Canarias, destaca de manera especial el refuerzo del ecosistema digital de la misma, que abarca un amplio abanico de tecnologías y desarrollos de distinta índole.

Forman parte de los **Medios Propios** de **PROMOTUR**, las webs, apps, aplicaciones web, que se describen a continuación con indicación expresa del gestor de contenido (CMS) utilizado, su propósito y los idiomas en los que están desplegados:

1. DESARROLLOS WEBS

1.1. Web Genérica del destino Islas Canarias (<http://www.holaislascanarias.com/>)

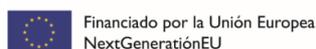
Es una web generalista dirigida al turista final que constituye el pilar del ecosistema digital del destino Islas Canarias. Es una web multicategoría que aloja además las páginas de aterrizaje de las distintas plataformas de comunicación. Apoyándose en la plataforma de gestión de datos (DMP) que recopila, almacena y organiza todos los datos de navegación de los usuarios por todo el ecosistema del destino Islas Canarias, esta web, además de por mecanismos desarrollados en la propia web apoyándose en reglas de comportamiento ya predefinidas, es capaz de personalizar los contenidos ofrecidos a los usuarios, según los perfiles generados en base a las audiencias definidas por **PROMOTUR**. Se trata de una web modular, muy robusta con un alto grado de parametrización desde el back-end, lo cual la dota de una alta versatilidad, permitiendo adaptar los diseños en función de las necesidades desde un entorno amigable y seguro.

Permite gestión multidominio y está optimizada para el posicionamiento del destino Islas Canarias en buscadores. Aprovechando la potente y robusta arquitectura web y en el marco de la estrategia Canarias Destino, de centralizar en la medida de la posible la información turística del archipiélago en único punto, como proyecto piloto se incluye la web promocional de la isla de La Gomera (lagomera.travel) dentro del ecosistema de la web holaislascanarias.com, donde se espera seguir con el proceso de adhesión de otras islas y la mejora continua de la oferta y digitalización del destino. Está desarrollada en Drupal 8 en 15 idiomas.

1.2. Web Genérica De Turismo De Islas Canarias (<http://www.turismodeislascanarias.com/>)

Web que ofrece herramientas y contenidos de interés para profesionales del sector turístico, así como toda la información relativa a la labor desarrollada por **PROMOTUR** como elemento vertebrador del turismo en las Islas Canarias. Está desarrollada Drupal 7 en dos idiomas (ES, EN).

1.3. Portal De Transparencia De Promotur (<https://transparencia.turismodeislascanarias.com/>)



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64



En cumplimiento de lo establecido en la Ley 12/2014 de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública, **PROMOTUR** pone a disposición de la ciudadanía toda la información relativa a la empresa. De esta manera, cualquier usuario, podrá encontrar y descargar aquí, de forma accesible y sencilla, los estatutos y otros documentos constitutivos, la estructura organizativa, la información económica, de personal y contratación y demás información relevante sobre la empresa. Está desarrollada Drupal 8 en un solo idioma.

1.4. Brandcentre (<https://brandcentre.hellocanaryislands.com/>)

Base de datos de recursos multimedia de comunicación del destino Islas Canarias. Permite gestionar, compartir y divulgar de forma eficaz todos los contenidos estratégicos del destino Islas Canarias. Abarca todos aquellos elementos que conforman la marca y sus distintas submarcas como pueden ser: gestión de todos los logotipos y sus adaptaciones, fotografías, videos, creatividades visuales, presentaciones, redaccionales, audios, etc. y de toda su propiedad intelectual. Los recursos se ponen a disposición del sector, de manera gratuita, en función de las licencias de uso especificadas para su uso en la promoción del archipiélago como destino turístico. Está desarrollada Drupal 8 en dos idiomas (ES, EN).

1.5. Portal de Investigación (investigacion.turismodeislascanarias.com)

La gran cantidad de datos estadísticos, estudios, informes y cuadros de mando que Turismo de Islas Canarias pone a disposición de un público muy específico dentro de los profesionales del sector, y la necesidad de estructurar dicha información de manera adecuada, así como dar mayor visibilidad y mejor posicionamiento a dicho contenido, dan como resultado un portal propio con el objeto de centralizar y poner a disposición del sector profesional del turismo información relevante del destino. Está desarrollada en Drupal 8.

1.6. Web genérica de la marca El Hierro (elhierro.travel)

Es una web generalista dirigida al turista final para la promoción de la isla de El Hierro. Está desarrollada en Drupal 8 en 4 idiomas.

1.7. Web Dinamización Turística Norte de La Gomera. (<https://dinamizacionturisticacanarias.com/>)

Web informativa del plan estratégico de dinamización del norte de La Gomera cuyo objetivo es el Fomento del desarrollo socio cultural y turístico de los municipios del norte de La Gomera (Agulo, Hermigua y Vallehermoso) a través de tres líneas de actuación clave como son:

- Conservación y fomento del silbo gomero
- Conservación del paisaje cultural de bancales
- Desarrollo del enoturismo y la uva forastera

Está desarrollada en Drupal 7

1.8. BBDD recursos y eventos turísticos



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Código de verificación : b739bea107702d64



Se trata de una solución orientado a visibilizar la oferta turística canaria en el ecosistema digital del destino y a la centralización del dato. Dispone de unos servicios web apificados del que se nutren todas las webs del destino Islas Canarias y desarrollada bajo el sistema de gestor de contenido (CMS) de código abierto Drupal 8.

1.9. App Ferias

App web en la que se ponen a disposición de los usuarios de las ferias promocionales, en formato digital, todos los recursos turísticos de las islas, sustituyendo así los folletos a papel, de manera sostenible y apostando firmemente por la digitalización. Esta aplicación consume los recursos de la BDD única de recursos del destino Islas Canarias. Se trata de un desarrollo propio a medida, desarrollado en php, html y js.

2. APIS/WIDGET/BDD

2.1. Widgets del Tiempo

Servicios utilizados por nuestras webs para dar la información meteorológica unificada y que actualmente consume los datos de la plataforma **AccuWeather** (AccuWeather Prime Api Package).

2.2. API Zotero

Api a través de la cual se consumen los recursos que conforman el corpus de conocimiento del silbo gomero en la herramienta open source Zotero (Zotero Web API v3).

2.3. API recursos y eventos turísticos

Servicios web apificados del que se nutren todas las webs del destino Islas Canarias y la app de Ferias para consumir los recursos, servicios y eventos turísticos.

2.4. API ISTAC

Conector web que conecta los entornos de Qlik View y Sense con todas las fuentes de datos del ISTAC y los transforma al formato nativo de estas aplicaciones. (Qlik Web Connector Adhoc)

3. PROYECTO PLATAFORMA CANARIAS DESTINO

La plataforma Canarias Destino se encuentra en fase de desarrollo por los que estos componentes se encuentran en una fase beta en los entornos de PreProducción, y



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20



desarrolladas bajo sistema de gestor de contenido (CMS) de código abierto Drupal 9 y desplegada sobre una infraestructura hiper escalara en **Google Cloud Platform**, con una arquitectura basada en capas (Capa de acceso, capa de seguridad, capa de servicios, capa de interoperabilidad, capa de conocimiento, capa de datos, capa de soporte y capa de salida)

3.1. Web Canarias Destino (plataforma.canariasdestino.com/)

La **Plataforma de Destino Turístico de las Islas Canarias** pretende aunar y sumar, al ecosistema digital ya presente, un abanico de herramientas puestas a disposición del sector turístico canario que lo ayuden y lo acompañen en su digitalización y en su proceso de descarbonización. Con ello se pretende aumentar las capacidades del sector turístico canario, transformarlo en un sector más soberano y resiliente.

El portal tiene como objetivo publicar toda la información del proyecto, manteniendo actualizado el estado de evolución de este, así como informar de todas las funcionalidades digitales disponibles, y servir de apoyo a la captación, involucración y colaboración de los diferentes actores que conforman el ecosistema turístico canario para sumarse a la Plataforma.

3.2. Web Hub de Innovación (hub.canariasdestino.com)

En el marco de la **Plataforma de Destino Turístico de las Islas Canarias**, surge la necesidad de contar con un portal en forma de **comunidad colaborativa**, formada por profesionales y empresas turísticas y/o tecnológicas, que nace por y para la creación de la Plataforma Destino Turístico Islas Canarias.

El portal tiene como objetivo crear un espacio de colaboración e intercambio de conocimiento donde fomentar la creatividad, la generación de ideas innovadoras que aporten valor en la construcción de la Plataforma. Esta es una propuesta de cooperación público-privada para impulsar conjuntamente la digitalización, la innovación y la sostenibilidad de nuestro destino.

3.3. Herramienta de sostenibilidad (sostenibilidad.canariasdestino.com)

Unos de los productos disponibles en fase beta que forma parte de **Plataforma de Destino Turístico de las Islas Canarias**, es una herramienta que ayudará al sector turístico en el viaje a la descarbonización. Se trata de una solución orientada a facilitar la adopción de una actividad más sostenible y amigable con el medio ambiente. Esta herramienta se plantea como un viaje configurado en cuatro fases:

- **Calcula:** donde se ha desarrollado una calculadora digital de huella de carbono, que no solo permite conocer en qué estado se encuentra tu organización, sino que proporciona una serie de funcionalidades en forma de hoja de registro-checklist, que ayuda a las empresas a cumplimentar la herramienta, recopilando, trazando e inventariando toda la información necesaria para realizar este cálculo.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodelascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20

- **Define:** donde se ha desarrollado una herramienta de autodiagnóstico que permite conocer el nivel de madurez en descarbonización, aportándoles recomendaciones en los puntos claves donde existe mayor mejora para mitigar sus emisiones y guiándolas para que creen su Plan de acción por el clima.
- **Reduce:** se trata de un espacio con recursos disponibles en el ámbito de la climatización, aislamiento, transporte, etc..., así como casos de éxitos (mejores prácticas globales, regionales y locales), que pudieran servir de inspiración para reducir su huella.
- **Compensa:** para aquellas emisiones que no han podido dejar de emitirse o reducirse, se promoverán proyectos de compensación locales

3.4. MarketPlace de experiencias turísticas

Otros de los productos disponibles en fase beta que forma parte de **Plataforma de Destino Turístico de las Islas Canarias**, es el MarketPlace de experiencias turísticas, que se desarrolla en torno a los siguientes elementos:

3.4.1. MarketPlace (área privada de proveedores) (marketplace.canariasdestino.com)

El MarketPlace es una solución orientada a facilitar la comercialización online de servicios al turista, donde los proveedores de experiencias podrán gestionar sus experiencias, precios y visualizar toda la operativa a través de cuadros de mandos y estadísticas.

Esta sección consumirá los servicios del motor de reserva correspondientes a través de la capa de interoperabilidad.

3.4.2. MarketPlace (B2C) (holaislascanarias.com/marketplace)

La comercialización de experiencias turísticas se implementará en una sección en la web de HolaislasCanarias donde el turista final podrá acceder a la oferta de experiencias turísticas y adquirirlas o reservarlas.

Esta sección también consumirá los servicios del motor de reserva correspondientes a través de la capa de interoperabilidad.

3.4.3. APIS Motor de reservas

El motor de reservas es quien aporta la funcionalidad necesaria para atender la administración de proveedores, la gestión de las experiencias que dichos proveedores aportan, así como la comercialización de reservas de las experiencias (B2C). Se trata de un entorno apificado y dockerizado para ser desplegado en el entorno de la plataforma.

Capa de interoperabilidad es donde se exponen los servicios del motor de reservas y que está desplegada sobre una infraestructura hiper-escalable en Google Cloud Platform para ser consumidos desde el marketPlace B2B y el B2C.



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ

Cargo: Técnico

Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA

Cargo: Consejera delegada

Fecha: 11-08-2022 13:24:20

3.5. Plataforma de Google Cloud Platform

La plataforma Canarias Destino se despliega en una arquitectura basada en **Google Cloud Platform (GCP)**, incluyendo la capa de integración con interfaces externas, basada principalmente en el uso de **API Manager de Google** como elemento de integración, así como los procesos de securización de toda la plataforma, utilizando para ello las herramientas nativas de Google Cloud, e integrando las herramientas específicas que se definan.

La plataforma se está diseñando conforme a los siguientes requisitos:

- Una solución tecnológica flexible y ágil, que facilite la introducción de nuevos cambios/componentes al sistema que garantice la escalabilidad de este.
- El despliegue de los distintos componentes se debe realizar mediante imágenes Docker orquestadas bajo Kubernetes, para ofrecer un escalado automático en función de la demanda, asegurando en todo momento la máxima eficiencia y disponibilidad del servicio.
- La implantación de la Plataforma debe estar securizada
- Posibilidad de despliegues standalone.
- Disponibilidad de un sistema centralizado de Logs. La Plataforma debe dotar de trazabilidad necesaria sobre las acciones acometidas, y los servicios que se invoquen.
- Definición de alarmas en función de patrones.
- Los componentes del sistema deben contemplar capacidades de alta disponibilidad en la medida de lo posible.
- La Plataforma debe proporcionar alertas en tiempo real de los eventos del sistema, con el objetivo de detectar y solucionar de forma inmediata cualquier posible punto de fallo que pudiera darse.

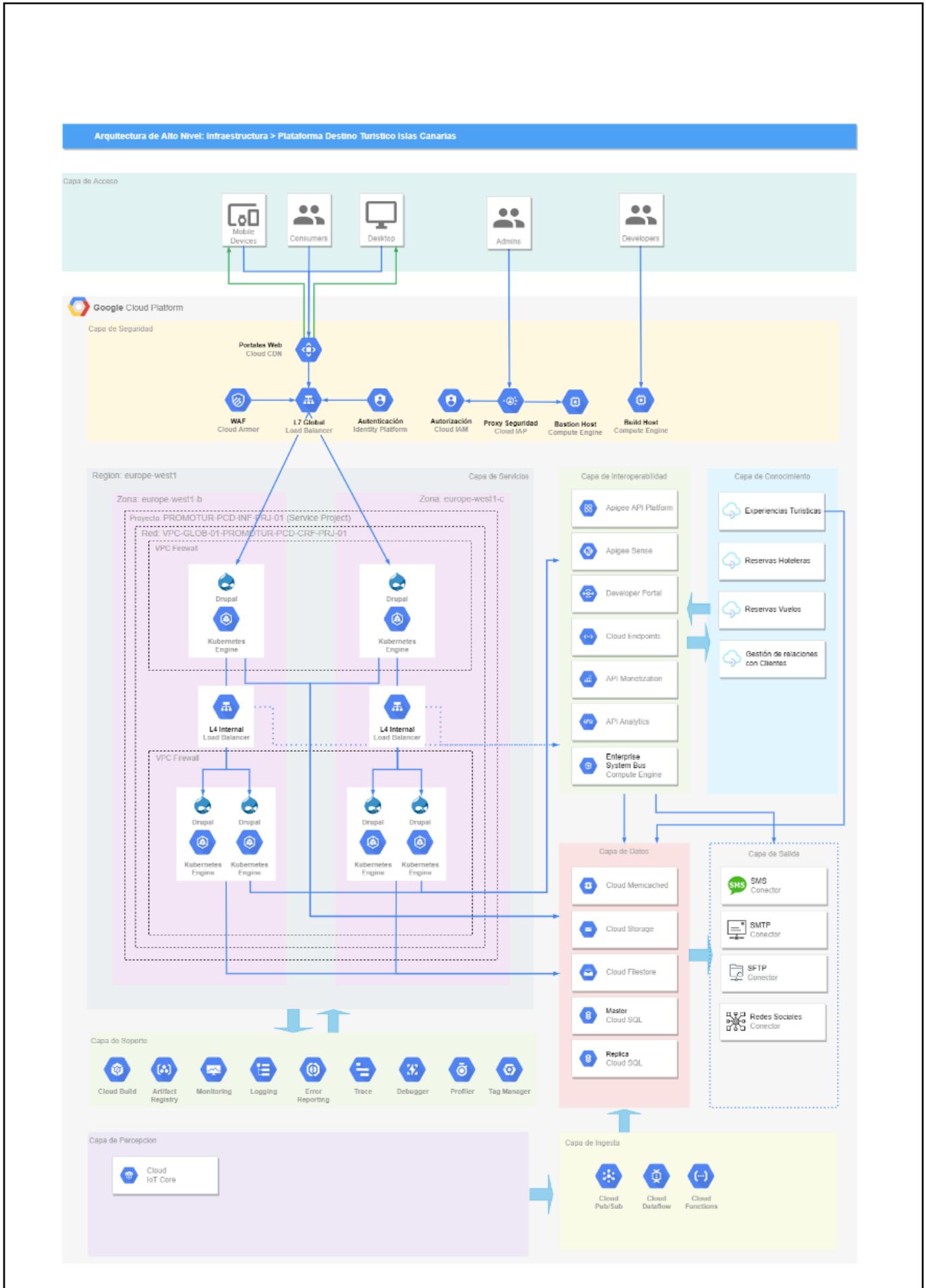
Unos de los componentes CORE de la plataforma es la capa de interoperabilidad – **APIGEE**, que nos habilita la integración de los servicios de terceros. Permite diseñar, analizar, monitorear, proteger, publicar y monetizar las diferentes APIs que se integren en la plataforma.

La arquitectura de alto nivel de la Plataforma incluyendo los componentes de referencia es la siguiente:





Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitacion.turismodelascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>



Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20

4. SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS) / LICENCIAS DE PAGO POR USO

A continuación, se detallan los productos de software en modelo de servicio (SaaS) que se han incorporado como **Medios Propios** y por tanto forman parte del ecosistema digital de **PROMOTUR**. El adjudicatario deberá hacerse cargo de los costes de renovación y del soporte y actualización de estos en caso de ser necesario, durante la permanencia del contrato.

Todas las licencias SaaS estarán a nombre de **PROMOTUR** actuando el adjudicatario como la figura de **intermediario**.

Tanto el nº de licencias, tipo de licencia, así como el fabricante será susceptible de cambios, al igual que las necesidades de nuevas herramientas o el prescindir de ellas, durante la vigencia del contrato.

Herramienta	Producto	Fabricante	Tipo Licencia	Nº Licencias
Licencias Microsoft Office 365	Microsoft 365 https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365	Microsoft Ireland Operation LTD,	Microsoft 365 E3 para Adm. Pública	53
Licencia Software gestión de proyecto	Basecamp https://basecamp.com/	Basecamp, LLC.	Basecamp Business	1
Licencia Software de edición de fotos, vectoriales e ilustraciones	Adobe Creative Cloud https://www.adobe.com/es/creativelibrary.html	Adobe Systems Software Ireland	Acrobat Pro DC (4); Creative Cloud todas las apps (2); photoshop (2); Illustrator (1)	9
Licencia Software de creación de infografías	INFOGRAM www.infogram.com	PREZI Inc.	Suscripción de Equipo	3
Licencia Software creación Tarjetas visita digitales y QR Codes	QR CODE GENERATOR PRO https://www.qr-code-generator.com/	Egoditor GmbH	Plan Professional	5
Licencia Software e-mail marketing	MAILCHIMP – MANDRILL APP https://mailchimp.com/es/	The Rocket Science Group LLC d/b/a Mailchimp	2 cuentas, 1 con mandrill.	Pago x uso
Licencia Software rastreador Webs	SEO Spider Tool https://www.screamingfrog.co.uk/	Screaming Frog Ltd	Paid Version	1
Licencia bancos de imágenes libres de derechos	Shutterstock https://www.shutterstock.com/es/	Shutterstock Ó Getty Images	A la carta – licencia estándar	1
Licencia Derechos de uso sobre tipografías web	My fonts https://www.myfonts.com/	Monotype Imaging Inc		
Suscripción datos meteorológicos	AccuWeather	AccuWeather Apigee	AccuWeather; Prime API Package	Pago x uso
Herramienta de IA y ML para identificar, analizar y etiquetar imágenes	Clarifai https://www.clarifai.com/	Clarifai	Old Essential Plan 1	1
Acortador de urls	Bitly	Bitly	Enterprise	1



Código de verificación : b739bea107702d64

Herramienta	Producto	Fabricante	Tipo Licencia	Nº Licencias
	https://bitly.com/			
Servidor Streaming BrandCentre	Wowza Streaming Engine	NTL LanBase	Perpetual Maintenance & Support Recurring	1
Optimizador de imagen	TiNYPNG	Tinify B.V.	Developer API	1
Software BI e inteligencia de negocio	Qlik View y Qlik Sense Licencia dual	QlikTech	Act. Small Business Server, Act. Named User CAL, QlikView Dual Use Upgrade	1
Antivirus para Servidores	McAfee	McAfee LLC	McAfee Endpoint Protection Essential - For SMB	5
Antivirus EndPoints	Panda Antivirus	Panda Security, S.L.U.	Panda Adaptive defense 360	54
Suscripción Plataforma para desarrolladores	GOOGLE CLOUD PLATFORM https://cloud.google.com/	Google Ireland Limited	Maps Static Apis, Maps Apis, YouTube Data API v3, Cloud Translation API, google reCaptcha v2	Pago x uso



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
Cargo: Técnico
Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
Cargo: Consejera delegada
Fecha: 11-08-2022 13:24:20

ANEXO II: PLATAFORMA TECNOLÓGICA – INFRAESTRUCTURA

A continuación, se detallan las diferentes plataformas en producción, (especificando plataforma en la que se encuentran actualmente y una descripción de las máquinas virtuales que contienen cada una) y por tanto forman parte del ecosistema digital de **PROMOTUR**. El adjudicatario deberá hacerse cargo de los costes de renovación y del soporte y actualización de estos en caso de ser necesario, durante la permanencia del contrato.

Proveedor	PROYECTO	Entorno	Nombre Máquina	IP	Sistema Operativo	Componentes y versiones	CPU/Cores	Ram (GB)	Hdd (GB)	Backup (GB)
IDECNET	ElhieroTravelPRE	Preproducción	35629_decivfe2	212.64.170.207	Ubuntu 16.04.7 LTS	Apache: 2.4.18 PHP: 7.0.33 Mysql: 5.7.33	2	4	100	200
IDECNET	ElhieroTravelPRO	Producción	35629_decivfe1	212.64.170.204 212.64.170.239	Ubuntu 16.04.7 LTS	Apache: 2.4.18 PHP: 7.0.33 Mysql: 5.7.33	4	8	100	
IDECNET	HolaislascanariasViejo	Preproducción	33936_satuwpre2	212.64.170.201	Ubuntu 14.04.6 LTS	Apache: 2.4.7 PHP: 5.5.9 Mysql: 5.5.62	4	8	260	595
IDECNET	HolaislascanariasDBViejo	Producción	25927_promoturdatos	212.64.170.121 212.64.170.88 212.64.170.221	Ubuntu 14.04.6 LTS	Mysql: 5.5.57	4	16	80	
IDECNET	HolaislascanariasViejo	Producción	25927_newpromturweb	212.64.170.116	Ubuntu 18.04.4 LTS	Apache: 2.4.29 PHP: 7.2.24	4	16	200	NO
IDECNET	Microsite_PRE	preproducción	29248_promomicrositespre	212.64.170.100	Ubuntu 18.04.5 LTS	Apache: 2.4.29 PHP: 7.2.24 MySQL: 5.7.35	2	8	140	NO
IDECNET	Microsite_PRO	Producción	25927_promomicrosites	212.64.170.80 212.64.170.70 212.64.170.32 212.64.170.242	Ubuntu 14.04.6 LTS	Apache: 2.4.7 PHP: 5.5.9 MySQL: 5.5.62	4	16	250	515





Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismoislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigo.verificacion=b739bea107702d64>

Proveedor	PROYECTO	Entorno	Nombre Máquina	IP	Sistema Operativo	Componentes y versiones	CPU/Cores	Ram (GB)	Hdd (GB)	Backup (GB)
IDECNET	Holaislascanarias App Ferias	Producción	2 balanceadores, Caché (HaProxis, Varnish, SSL endpoint)	Ha1 10.255.17.2 Externa 212.64.180.17 Ha2 10.255.17.3 Externa 212.64.180.18	Ubuntu0.11	varnish: 5.2.1-1 haproxy: 1.8.8	2	4	44	600
			2 frontales Editores (apache, Solr, Memcached, Zabbix, Cas, drupal8)	Ed1 10.255.17.11 Ed2 10.255.17.12	Ubuntu 1ubuntu4.22	Apache: 2.4.29 PHP: 7.2.24 Drupal: 8.9.20	2	4	36	
			5 frontales webs (Apache, Drupal 8)	Wb1 10.255.17.21 Wb2 10.255.17.22 Wb3 10.255.17.23 Wb4 10.255.17.24 Wb5 10.255.17.25	Ubuntu 1ubuntu4.22	Apache: 2.4.29 PHP: 7.2.24 Drupal: 8.9.20	6	6	36	
			2 balanceadores BDD (Clúster SQL Proxy, MariaDB Maxscale)	Sp1 10.255.17.31 Sp2 10.255.17.32	Ubuntu 0ubuntu0.18.04.1	maxscale: 2.4.11 Corosync: 2.4.3 mariadb-common: 1:10.1.44-	2	4	14	
			3 servidores BDD (MySql Galera)	Db1 10.255.17.41 Db2 10.255.17.42 Db3 10.255.17.43	1:10.1.48- 0ubuntu0.18.04.1	1:10.3.34+maria-bionic	6	12	54	
			NFS - Almacenamiento compartido	Nfs 10.255.17.50			2	4	74	
IDECNET	Holaislascanarias	Preproducción	2 balanceadores, Caché (HaProxis, Varnish, SSL endpoint)	Ha1 10.255.14.2 - Externa 212.64.180.14 Ha2 10.255.14.3 -	Ubuntu 18.04.4 LTS	varnish: 5.2.1-1 haproxy: 1.8.8	2	4	34	NO

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismoelascanarias.com/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?origenverificacion=b739bea107702d64>

Proveedor	PROYECTO	Entorno	Nombre Máquina	IP	Sistema Operativo	Componentes y versiones	CPU/Cores	Ram (GB)	Hdd (GB)	Backup (GB)
				Externa 212.64.180.15						
			2 frontales Editores (apache, Solr, Memcached, Zabbix, Cas, drupal8)	Wb1 10.255.14.21 Wb2 10.255.14.22	Ubuntu 18.04.4 LTS	Apache: 2.4.29 PHP: 7.2.24 Drupal: 8.9.20	4	4	34	
			2 frontales webs (Apache, Drupal 8)	Ed1 10.255.14.11 Ed2 10.255.14.12	Ubuntu 18.04.4 LTS	Apache: 2.4.29 PHP: 7.2.24 Drupal: 8.9.20	2	4	34	
			2 balanceadores BDD (Clúster SQL Proxy, MariaDB Maxscale)	Sp1 10.255.14.31 Sp2 10.255.14.42	Ubuntu 18.04.4 LTS	maxscale: 2.4.11 Corosync: 2.4.3 mariadb-common: 1:10.1.44-	2	4	14	
			3 servidores BDD (MySql Galera)	Db1 10.255.14.41 Db2 10.255.14.42 Db3 10.255.14.43	Ubuntu 18.04.4 LTS	1:10.3.34+maria-bionic	2	4	29	
			NFS - Almacenamiento compartido	Nfs 10.255.14.50			4	4	54	
IDECNET	Inteligencia Turística (Qlik) Sense	Producción	saturlik - Qlik Sense	212.64.180.13	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Act. Small Business Server, Act. Named User CAL, QlikView Dual Use Upgrade	12	64	400	100

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20



Código de verificación : b739bea107702d64

Proveedor	PROYECTO	Entorno	Nombre Máquina	IP	Sistema Operativo	Componentes y versiones	CPU/Cores	Ram (GB)	Hdd (GB)	Backup (GB)
IDECNET	Inteligencia Turística (Qlik) View	Producción	Qlik View	212.64.170.222	Microsoft Windows Server 2016 Standard	Act. Small Business Server, Act. Named User CAL, QlikView Dual Use Upgrade	4	16	202	400
IDECNET	PLYCA	Producción	Plyca Producción	212.64.180.48	OracleLinux-R8-U5-x86_64-dvd.iso 8.5	PLYCA-Expedientes 12.2.10.1 NEXUS IT	4	12	260	500
IDECNET	PLYCA	Preproducción	Plyca Preproducción	212.64.180.51	OracleLinux-R8-U5-x86_64-dvd.iso 8.5	PLYCA-Expedientes 12.2.10.1 NEXUS IT	2	12	120	
LEASEWEB	Portal de transparencia	Producción		10.1.1.143	Ubuntu0.18.04.1	PHP: 7.2.24 Apache: 2.4.29 Drupal: 8.9.5 Mysql: 5.7.38	4	4	20	2500
LEASEWEB	Portal de transparencia	Preproducción		10.1.1.43	Ubuntu0.18.04.1	PHP: 7.2.24 Apache: 2.4.29 Drupal: 8.9.5 Mysql: 5.7.38	1	0,5	20	

Proveedor	PROYECTO	Entorno	Nombre Máquina	IP	Sistema Operativo	Componentes y versiones	CPU/Cores	Ram (GB)	Hdd (GB)	Backup (GB)
LEASEWEB	RECURSOS y EVENTOS	Producción		10.1.1.142	1ubuntu4.22	PHP: 7.2.24 Apache: 2.4.29 Drupal: 8.7.1 Mysql: 5.7.38	2	4	22	
LEASEWEB	RECURSOS y EVENTOS	Preproducción		10.1.1.42	1ubuntu4.22	PHP: 7.2.24 Apache: 2.4.29 Drupal: 8.7.1 Mysql: 5.7.38	2	4	22	
LEASEWEB	Brandcenter	Producción		10.1.1.102 5.79.118.130	0ubuntu0.18.04.1	PHP: 7.2.24 Apache: 2.4.29 Drupal: 8.6.14 Mysql: 5.7.38	4	8	50	
LEASEWEB	Brandcenter	Preproducción		10.1.1.42 5.79.118.137	0ubuntu0.18.04.1	PHP: 7.2.24 Apache: 2.4.29 Drupal: 8.6.14 Mysql: 5.7.38	2	4	20	
LEASEWEB	Brandcenter	Producción	Wowza	10.1.1.12 5.79.118.134			4	4	20	
LEASEWEB	Infra común Leaseweb	Pre/producción	Servidor Ficheros NFS	10.1.1.32	Ubuntu 18.04 / nfs-server		1	1	3320	
LEASEWEB	Infra común Leaseweb	Preproducción	Servidor Ficheros Solr	10.1.1.22	Ubuntu 18.04 / Solr 6.6.4	Apache Solr	2	4	20	
LEASEWEB	Infra común Leaseweb	Producción	Servidor Ficheros Solr	10.1.1.122	Ubuntu 18.04 / Solr 6.6.4	Apache Solr	4	8	30	



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismoislascanarias.com/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?origenverificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20

ANEXO III: REQUERIMIENTOS: BASE DE DATOS UNICA DE RECURSOS TURÍSTICOS

1. ANTECEDENTES

El **Plan Estratégico Canarias Destino 2022-2023**, cuyo objetivo es impulsar la transformación del modelo turístico canario para la mejora de su resiliencia, el incremento de su compromiso con la neutralidad climática y la potenciación de su capacidad de generar valor en favor de la economía y los ciudadanos de Canarias, se formula en torno a **8 ejes** transversales de actuación.

Este proyecto, para la centralización de la gestión de los recursos turísticos de canarias, se soporta sobre tres de estos ejes: **Eje 1: El liderazgo digital**, permitiendo la mejora de procesos y potenciación de la promoción y contribuir a promover el intercambio de datos e información. Alcanzar este **liderazgo digital**, será el elemento clave para la transformación del modelo turístico canario para garantizar la competitividad futura de Canarias; **Eje 3: La gestión del conocimiento, con** un enfoque abierto y transparente, abierto a la colaboración y compartición, promoviendo el intercambio de datos e información relevante, necesario para convertir la inteligencia turística en una fortaleza; **Eje 8: La cogobernanza y la colaboración público-pública y público-privada** herramienta clave para evitar dispersión de esfuerzos, derroche de recursos e ineficiencias sin menoscabo del valor de nuestra diversidad

Con el fin de **adaptarse a las nuevas necesidades estratégicas**, el destino requiere de un proyecto conjunto de las administraciones locales competentes en materia turística y el sector turístico para la construcción de una bases de datos única, alimentada y desarrollada en un **Espacio Único de Datos e Inteligencia Turística de Canarias que recopile** toda la data necesaria para el desarrollo del proyecto y su explotación y que deberá ser almacenada en el espacio único de datos de Turismo de Islas Canarias, y puesto a disposición del sector público canario.

2. RECURSOS TURÍSTICOS - DEFINICIÓN

Los recursos turísticos son el conjunto de todos los bienes y servicios que forman parte de un ámbito geográfico específico, que dan vida a la actividad turística y motivan la llegada de los visitantes a nuestras islas. El recurso turístico es, entonces, un elemento esencial para poder desarrollar y explotar un destino con atractivo turístico y diferenciarse de la competencia.

Así consideramos recursos turísticos tanto a los **lugares** de interés turístico que forman parte y definen nuestro territorio (playas, espacios naturales...), como **eventos** que se organizan en las islas (PRIDE de Maspalomas, Carnaval de Santa Cruz de Tenerife...), así como **servicios** turísticos de alojamiento, restauración, centros de diversión, entre otros.

3. OBJETIVO

El objetivo del proyecto es la construcción de una base de datos única y centralizada, que sirva y nutra de contenidos promocional a todo el ecosistema digital del destino Isla Canarias, gestionada por las diferentes administraciones públicas competentes en la materia y desarrollada en el espacio único de datos de Turismo de Islas Canarias, y puesto a disposición del sector público-privado canario de forma que se puedan vincular esfuerzos promocionales y conseguir un mejor conocimiento del destino y una propuesta de valor para el turista donde encontrará de forma unívoca toda la información del destino.

Página 106 de 110



Código de verificación : b739bea107702d64

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.turismodeislascanarias.com/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b739bea107702d64>

Firmado por: ARACELI DIAZ
 Cargo: Técnico
 Fecha: 11-08-2022 09:32:17

Firmado por: YAIZA CASTILLA
 Cargo: Consejera delegada
 Fecha: 11-08-2022 13:24:20

4. ALCANCE

El alcance de este proyecto será la disponer de **una herramienta de gestión integral** de los recursos turístico canarios que incluya el alta, modificación, publicación y baja de los mismos. Estos datos podrán incorporarse por los gestores de los mismos de forma automatizada (porque sus datos ya estén digitalizados o tratados en otros sistemas), de forma manual o mixta cuando sus sistemas no contemplen funcionalidades o datos requeridos para el proyecto.

También forma parte del proyecto, proporcionar la **interoperabilidad necesaria, definiendo protocolos (APIs) para desarrollar e integrar los recursos** en otras aplicaciones o webs de los actores implicados puedan consumir los datos que se gestionen en las mismas, con procesos de sincronización automatizados.

Todo ello con un control de usuario y de permisos establecidos que permitan la flexibilidad necesaria, y la independencia de cada oficina de marketing insulares.

Será las oficinas de marketing de cada isla las que determinen su forma de gestionar sus datos.

Por último, también la solución deberá proporcionar **cuadros de mando o dashboards**, que permitan todo tipo de consultas y estadísticas, de igual forma, cumpliendo las políticas de acceso que se establezcan.

5. ACTORES IMPLICADOS

- Turismo de Islas Canarias, como impulsora y entidad catalizadora del proyecto.
- Oficinas de marketing y promoción del destino insulares, como gestoras y propietarias de la información y los datos de los recursos
- Turistas (clientes), como consumidores finales de toda la información y los datos que se registren en este proyecto.
- Proveedores de servicios turísticos, que dispondrán de forma actualizada de toda la información del destino para desarrollar y explotar sus negocios de forma más eficiente.

6. CONTENIDO

Los recursos deberán estar clasificados y categorizados, a continuación se expone para mayor comprensión un desglose orientativo:

Lugares de interés turístico	Servicios Turísticos
Zonas Bodyboard	Alojamiento
Campo de golf	Bodegas y queserías
Espacios naturales	Celebración de bodas
Espacios para mascotas	Celebración de eventos
Zonas Kitesurf	Centros de ocio y atracciones turísticas
Localidades turísticas	Cetáceos
Lugares con encanto	Organizadores de eventos
Miradores	Paddlesurf
Museos y visitas de interés	Restaurantes
Piscinas naturales	Spas



Playas	
Puertos y marinas	
Puntos de inmersión	
Rutas de carrera de montaña	
Rutas de ciclismo	
Rutas de mountain bike	
Rutas de orientación	
Rutas en coche	
Rutas para cruceristas	
Senderos	
Zonas Surf	
Zonas Windsurf	
Zonas observación de estrellas	
Zonas practica de escalada	
Zonas práctica de parapente	
Zonas de Compras	

A modo de ejemplo y para una mayor comprensión del caso practico a continuación se describe el modelo de datos de una entidad de recurso: **Playas**.

CAMPOS COMUNES A TODOS LOS TIPOS DE RECURSOS			
	Tipo de selección	Obligatorio	Valores
Identificador	Única	Sí	Campo automático
Nombre del lugar	Única	Sí	Campo de texto libre
Categoría	Única	Sí	Campo lista
Isla	Múltiple	Sí	Campo lista
Localidad	Múltiple	Sí	Campo de texto libre
Municipio	Múltiple	Sí	Campo lista
Latitud	Única	No	Geolocalización
Longitud	Única	No	Geolocalización
Descripción corta	Múltiple	Sí	Campo de texto libre
Descripción larga	Múltiple	Sí	Campo de texto libre
Web	Única	No	Campo de texto libre
Carrito compra url	Única	No	Campo de texto libre
App iphone	Única	No	Campo de texto libre
App android	Única	No	Campo de texto libre
Child friendly	Única	No	Sí
Gayfriendly	Única	No	Sí
¡Aviso!	Única	No	Campo de texto libre
Estado de publicación	Única	Sí	Publicado

Forman parte de los campos comunes los elementos multimedia del recurso que podrían ser los siguiente:

Multimedia	Imagen Cabecera	png gif jpg jpeg
	Imagen Galería	png gif jpg jpeg



Código de verificación : b739bea107702d64

Imagen Listado	png gif jpg jpeg
Imagen Recurso sin ficha	png gif jpg jpeg
Video	enlace plataforma streaming
Foto 360	
Video 360	
Infografía	png gif jpg jpeg
Ilustración	png gif jpg jpeg
Archivos	txt doc docx rtf odtm fodt jpg jpeg png gif pdf ppt pptx odp fodp xls xlsx ods zip gz kml gpx.

CAMPOS ESPECÍFICOS TIPOLOGÍA PLAYAS			
	Tipo de selección	Obligatorio	Valores
Tipo playa	múltiple	si	Campo lista
Color de arena	única	si	Campo lista
Longitud	única	no	Campo de texto libre
Hamacas y Sombrillas	única	no	Boolean
Socorrista	única	no	Boolean
Zona nudista	única	no	Boolean
Material deportivo	única	no	Boolean
Marea recomendada	única	no	Campo de texto libre
Tipo arena	única	no	Campo de texto libre
Familiar	única	no	Boolean
Duchas	única	no	Boolean
Aseos	única	no	Boolean
Wifi	única	no	Boolean
Deportes acuáticos	única	no	Boolean
Restauración / chiringuito	única	no	Boolean
Parking	única	no	Boolean
Información turística	única	no	Boolean
Accesible	única	no	Boolean

No es objeto de este caso practico el profundizar o describir el contenido de campos de todas las tipologías disponibles, si los es el indicar tecnologías o componentes propuestos para conseguir proporcionar un valor añadido al proyecto.

7. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES GENERALES

- Los recursos deberán estar categorizados
- Los datos deberán estar normalizados
- Deberá ser multi-idioma y ciertos contenidos deben poder traducirse de manera automática¹.

¹ Se deberá incluir en su oferta soluciones tecnológicas para estos requerimientos.



Código de verificación : b739bea107702d64

- Formará parte de la definición del recurso la información relativa al mismo y los atributos **multimedia** como pueden ser fotografías descriptivas del recurso turístico, videos o audios.
- Las fotografías deben ser lo suficientemente atractivas para poder ser colocadas en cualquier portal web al que tenga acceso un cliente final (turista).
- Se deberá tener en consideración el diferente nivel de digitalización de los usuarios de esta solución por lo que se deberán introducir tecnología² que ayude al control del material multimedia, de forma que dicho material se disponga en un tamaño estándar de 1900px y esté optimizado para el uso de las plataformas a donde irá dirigido.
- Deberá cumplir con los requisitos técnicos siguientes:
 - Asegurar el mantenimiento de la calidad de los datos
 - Asegurar la integridad y la seguridad de los datos
 - Alta disponibilidad
 - Flexibilidad a los cambios, manteniendo la máxima independencia posible entre los datos y los procesos de usuario.
 - Asegurar la concurrencia de usuarios.
- Los datos serán accesibles cumpliendo las políticas de privacidad y seguridad, a través de APIS, que permitan la interoperabilidad con cualquier otro sistema o servicio, por lo que será necesario contar con diferentes APIs que permitan sincronizar en ambos sentidos, la base de datos de recursos con otros Sistemas de Información.
- Cuadro de mando o dashboard que ofrezca a los diferentes actores obtener información, ya sean datos o indicadores, que permitan el correcto seguimiento y control de los datos, con control de acceso establecido en las políticas de acceso definidas de forma conjunta por los actores implicados.
- Gestión de usuarios: Deberá permitir una gestión de usuario basada en roles y con diferentes niveles de acceso a la información. Admitiendo diferentes niveles de administración, ya que las administraciones locales deberán ser autónomas y poder gestionar sus propios usuarios.
- Cada acción que realiza un usuario sobre un elemento del sistema, deberá quedar registrada. Un usuario con un rol con los permisos suficientes, podrá ver el historial de todas y cada una de las acciones realizadas, ya sean acciones realizadas por un usuario, o realizadas sobre un recurso concreto.

8. GOBERNANZA DEL DATO

Turismo de Islas Canarias pondrá a disposición del destino las infraestructuras necesarias con el nivel de calidad, disponibilidad y seguridad necesaria para abordar el proyecto.

Además, velará por parámetros de calidad del dato y del material multimedia aportado para conseguir la máxima calidad y homogeneidad del destino.

Las oficinas de marketing de cada isla llevarán será las responsables de llevar a cabo la gestión integral del contenido de su isla. Esto es, serán los responsables de la gestión, el seguimiento y control de los datos de su isla.

Los accesos y permisos tanto a la herramienta de gestión como a las herramientas de Interoperabilidad que se desarrollen en el proyecto, se hará cumpliendo estrictamente las **políticas de acceso que se determinen conjuntamente por todos los actores implicados**.

² Se deberá incluir en su oferta soluciones tecnológicas para estos requerimientos.

