

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA DE APOYO PARA EL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE MODELO DE GESTIÓN DE DESTINO TURISTICO SOSTENIBLE EN EL MUNICIPIO DE CUENCA, INCLUYENDO PLATAFORMA WEB DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN.

1.- ANTECEDENTES

El AYUNTAMIENTO DE CUENCA tiene la consideración de Organismo Intermedio Ligero para la ejecución FEDER 2014_2020 en el marco del EJE 12 DESARROLLO URBANO del Programa Operativo de Crecimiento Sostenible POCS.

La Estrategia de Desarrollo Urbano Integrado de Cuenca fue seleccionada por Resolución de 29 de septiembre de 2016, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se conceden ayudas de la primera convocatoria para la selección de estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado que serán cofinanciadas mediante el Programa Operativo FEDER de crecimiento sostenible 2014-2020, convocadas por Orden HAP/2427/2015, de 13 de noviembre. El Organismo Intermedio asignado al AYUNTAMIENTO DE CUENCA ha sido la S.G. de Cooperación Territorial Europea y Desarrollo Urbano

El plan de implementación EDUSI de Cuenca cuenta con varias líneas de actuación. Entre ellas están:

- TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL AYUNTAMIENTO DE CUENCA y TIC'S PARA LA EFICIENCIA. REDES Y MONITORIZACIÓN. Ambas líneas incluidas en el ámbito del Objetivo Específico "Promover las TIC en estrategias DUSI a través de actuaciones en Administración electrónica y Smart cities" (OE 233). Entre las acciones previstas para este OE 233 en el Programa Operativo Crecimiento Sostenible están: *"Desarrollo y/o despliegue de aplicaciones y servicios destinados a mejorar el nivel de servicios turísticos"*
- DINAMIZACIÓN SOCIO-CULTURAL Y ACTIVACIÓN TURÍSTICA. En el ámbito del Objetivo Específico "Promover la protección, fomento y desarrollo del patrimonio cultural y natural de las áreas urbanas, en particular las de interés turístico" (OE 634). Entre las acciones previstas para este OE 634 en el Programa Operativo Crecimiento Sostenible están:
 - o *"Desarrollo y promoción de activos culturales urbanos, en particular orientados al desarrollo del turismo."*

- *Ordenación del uso público del patrimonio histórico, artístico y cultural e impulso de procesos de desarrollo local basados en la puesta en valor de dicho patrimonio*

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego regula las condiciones que han de regir el contrato de servicios de consultoría y asistencia técnica de apoyo para el diseño e implantación de modelo de gestión de destino turístico sostenible en el municipio de Cuenca, incluyendo plataforma web de gestión y promoción, que llevará a cabo el AYUNTAMIENTO DE CUENCA como organismo intermedio ligero en la ejecución del POCS FEDER 2014_2020, en el marco general de lo reflejado en el punto anterior.

Entre los objetivos del plan de implementación EDUSI Cuenca, están aquellos orientados a fomentar flujos de turistas y visitantes en el territorio, aumentar las pernoctaciones, promover la protección del patrimonio y desarrollar el turismo en Cuenca a través de acciones culturales de toda índole.

Para ello es fundamental el desarrollo y la estructuración del recurso turístico, poniendo en valor el patrimonio tanto natural como cultural y hacerlo accesible y visitable. En definitiva, convertir el recurso en producto e identificar mercados donde ofertarlo. Asimismo, resulta necesario entender el comportamiento del turista para poder ofrecer productos y servicios innovadores acordes a perfiles diferenciados.

En el contexto actual, la innovación, junto con la sostenibilidad, la accesibilidad universal y el uso de las tecnologías son los ejes estratégicos para la mejora de la competitividad del destino Cuenca. Para ello, resulta necesario que de forma colaborativa, participativa y en coordinación con los agentes del destino, se tomen una serie de decisiones que permitirán incorporar a largo plazo dichos ejes, y consensuar en el marco de la Estrategia DUSI Cuenca 2022 las estructuras necesarias para la gestión a futuro y la definición de operaciones que permitan conseguir los objetivos de impulsar el dinamismo de la ciudad y aumentar el número de turistas y visitantes.

La presente contratación tiene como objeto desarrollar la operación de actualización y puesta en marcha de una estrategia de turismo, que tendrá el siguiente alcance:

- Definición de la estructura y principales procesos del Ente Gestor del Destino Turístico Inteligente (en adelante EGDTI).
- Elaboración de un Plan Director que dé cumplimiento a los objetivos establecidos en la estrategia de la ciudad, estableciendo un plan operativo, que dé respuesta a la

planificación del destino en el marco de la Estrategia DUSI Cuenca 2022: “Construyendo juntos nuestro futuro”.

- Diseño, desarrollo e implantación de un sistema de gestión del destino, incluyendo Plataforma web de soporte y de promoción y difusión

Adicionalmente se pretende contratar servicios de desarrollo e implantación de Web 2.0 que de soporte al destino turístico.

Categoría de contrato (Anexo II TRLCSP):

11 Servicios de consultores y servicios conexos

Referencia CPV:

72224000-1 Servicios de consultoría en gestión de proyectos

48800000-6 Sistemas y servidores de información

3.- ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

3.1.- DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA Y PRINCIPALES PROCESOS DEL ENTE GESTOR DEL DTI.

El objetivo de esta actividad es definir la estructura organizativa y funcional que asuma el liderazgo y la planificación estratégica y que asegure el cumplimiento de los objetivos definidos por los diferentes agentes que participan del destino y comparten responsabilidades en la consecución de los mismos. Esta estructura deberá contar con competencias para desarrollar e implementar una política de gestión para el destino turístico y establecer objetivos, metas y planes de acción, a través de una serie de procesos establecidos que regulen las características de funcionamiento y relación del sector turístico teniendo en cuenta cuatro ejes fundamentales: innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad.

Principales actividades

- Definición de la estructura organizativa del Ente Gestor del DTI y los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad.
- Definición de un proceso participativo para todas las partes involucradas en la gestión del destino turístico a través de una estrategia integrada en todas las fases del ciclo de mejora del DTI.
- Definición de un catálogo de servicios que prestará el Ente Gestor en su conjunto, que incluirá: inventario de servicios, ficha para cada servicio, agentes, roles y modelo de organización del servicio y estimación de costes asociados al servicio.

- Definición de los procesos de planificación estratégica, operación, apoyo, evaluación y mejora para el desarrollo del DTI, incluyendo al menos: mapa de procesos, definición detallada de cada proceso y requisitos tecnológicos a alto nivel y organizativos

Entregables en el punto 3.1.- DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA Y PRINCIPALES PROCESOS DEL ENTE GESTOR DEL DTI. Como parte de las tareas a realizar deberán lograrse los siguientes hitos y entregables:

- Documento de modelo de servicios, procesos y organización del Ente Gestor del DTI.
- Definición del plan de participación con las partes interesadas.
- Constitución formal del grupo de participación.

3.2.- PLAN DIRECTOR DEL DTI. El objetivo de esta actividad es desarrollar un documento que identifique los objetivos y metas del DTI y desarrolle las estrategias para alcanzar dichos objetivos, asignando los recursos para llevarlos a cabo. Para la realización de este plan es necesario comprender:

- Las cuestiones internas y externas del DTI y su contexto.
- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- La capacidad e influencia del DTI.
- Los ejes estratégicos del DTI

Principales actividades

- Análisis y diagnóstico de la situación del sector turístico de Cuenca.
- Análisis de las características específicas y segmentos de la demanda turística de la ciudad de Cuenca, así como de la oferta, tanto a nivel de recursos como de servicios, canales y tecnología.
- Análisis de las motivaciones que llevan a los turistas a visitar Cuenca para cada uno de los segmentos así como el lugar de origen de los mismos.
- Analizar el entorno competitivo junto con las tendencias advertidas en el mercado turístico a nivel global, llevando a cabo una identificación de las ventajas competitivas de Cuenca.
- Análisis desde la perspectiva de la cadena de valor de la prestación de servicios turísticos, considerando, entre otros aspectos, las actividades de posicionamiento, comercialización y los procesos de entrega del servicio.
- Analizar los canales de distribución comercial y promocional con los que operan los agentes del sector en Cuenca.
- Revisión e inventario de los contenidos existentes en el portal del destino.

- Definición de los principios que deben tenerse en cuenta en la definición del modelo turístico de la ciudad.
- Definición del modelo de prestación de servicios turísticos en el marco del DTI.
- Diseño del modelo de colaboración público privada para la sostenibilidad del DT.
- Diseño de la estrategia de relación con los turistas para prestar un servicio personalizado durante las fases de venta, visita y post-venta
- Estudiar, diseñar y establecer las bases, funcionalidades y requisitos de la prestación de servicios turísticos, para poder realizar una definición del modelo objetivo del DTI que cuente con:
 - o Definición y propuestas de herramientas necesarias para impulsar nuevos modelos de negocio, que permitan agregar valor y posicionamiento competitivo al destino turístico de Cuenca y a las empresas participantes.
 - o Definición de elementos o sistemas que permitan una mejor comercialización, una imagen integrada y con ello un mejor posicionamiento en el mercado.
 - o Definición de otros atributos necesarios para impulsar la transformación que pretende el Ayuntamiento de Cuenca con este proyecto.
- Definir y consensuar con las partes interesadas los objetivos y metas del DTI y una propuesta de actuaciones concretas que cumplan las siguientes características:
 - o Acciones alineadas con los productos identificados como prioritarios en la fase de diagnóstico.
 - o Acciones puntuales que, aun no correspondiéndose con ninguno de los productos prioritarios, se considere que suponen valiosas oportunidades para conseguir los objetivos del DTI.
 - o Iniciativas que se consideren como actividades complementarias necesarias o aconsejables para el fortalecimiento o mejor desarrollo de determinadas actuaciones concretas en el DTI
 - o Iniciativas relacionadas con alianzas estratégicas.
- Definir un plan de promoción y comunicación

Entregables en el punto 3.2.- PLAN DIRECTOR DEL DTI

Los productos resultantes de esta actuación han de incluir al menos:

- Plan director del DTI.
- Plan de promoción y comunicación del DTI

3.3.- IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESTINO. Una vez definido el Ente Gestor y el Plan Director del DTI, se procederá a la especificación, análisis y diseño de los requisitos funcionales a implementar en el sistema de información que de soporte para su posterior implantación. Este sistema deberá contar con:

- Sistema de soporte al EGDTI, que permite gestionar la información de las partes interesadas y soporte el modelo de procesos definido en lo relativo a alta de usuarios, gestión de peticiones, quejas, sugerencias, solicitudes de información, convocatoria de reuniones, lanzamiento de comunicaciones, tanto a nivel general como segmentado, etc.
- Plataforma web que de soporte al portal turístico para promocionar los recursos turísticos, al portal interno para la gestión de los mismos, y al portal externo para que los profesionales del sector puedan subir su oferta.

La infraestructura técnica, hardware y software deberá cumplir los siguientes requisitos básicos:

- Estándar: La plataforma deberá de estar construido en una arquitectura basada en estándares ampliamente difundidos en el mercado.
- Escalable, evolutivo y modular: La plataforma deberá poder crecer tanto funcionalmente como en número de usuarios y en volumen de información. Todo ello de manera sencilla y sin que exista pérdida de integridad o rendimiento.
- Requerimientos específicos del software de base:
 - o Sistema operativo ampliamente difundido en el mercado y con documentación técnica accesible en el mercado
 - o Base de datos relacional y con documentación técnica accesible en el mercado.
- Administración de la infraestructura:
 - o La plataforma estará preparada para ser administrada desde cualquier PC con acceso a Internet.
 - o La plataforma dispondrá de una robusta política de administración, operación y mantenimiento a implantar que asegure la disponibilidad, integridad y seguridad de la misma.
- Diseño basado en Cloud Computing (software en la nube)

3.3.1.- SISTEMA DE SOPORTE AL EGDTI

Será necesario diseñar y establecer una base de datos de las partes interesadas que pueda ser utilizada para desarrollar un programa de gestión del DTI. Esta base de datos dispondrá de una gran variedad de campos en los que capturar y guardar los datos de las partes interesadas, los

detalles de las peticiones y preguntas, etc, de manera que se pueda dar soporte al modelo de procesos definidos para el EGDIT.

Para ello, se deberá implantar, desplegar, parametrizar y configurar un módulo de CRM (Customer Relationship Management), en la tecnología que más se adapte a las necesidades del proyecto, para el análisis, gestión, seguimiento y explotación de las interacciones de las partes interesadas con el EGDIT.

Los detalles de sus historiales deberían de incluir un registro que detalle el grupo de segmento de cada parte interesada, tipo y segmento, un registro de los mensajes informativos y de publicidad que les han sido enviados, detalles de cuestionarios que han rellenado incluyendo datos de las respuestas, etc.

La base de datos centralizada debe permitir exportar datos por e-mail / correo o texto y luego importar datos para actualizar el historial del cliente. Asimismo, debe disponer de herramientas a medida para envío de e-mails y comunicación de textos con el fin de facilitar la actualización de los historiales. Para ello, debe de poder exportar subconjuntos de datos para fines de comunicación en base a criterios específicos y detallados y a criterios múltiples.

De esta manera, el sistema de soporte al EGDIT deberá ser capaz de cubrir al menos las siguientes funcionalidades:

- Alta de usuarios y proceso de adhesión
- Gestión de peticiones de información
- Gestión de sugerencias
- Gestión de quejas
- Envío masivo de comunicaciones
- Convocatoria de reuniones
- Etc

3.3.2.- PLATAFORMA WEB

Se deberá implantar una plataforma web que permita de manera bilateral la permanente comunicación entre el destino y el turista a lo largo del ciclo de viaje, migrando, ordenando y definiendo nuevos contenidos en la misma, con el objetivo de mejorar el posicionamiento de la ciudad.

El portal debe de estar basado en contenidos. Para conseguir esto y con el fin de gestionar la enorme cantidad de contenidos en el portal web es preciso disponer de un Sistema de Gestión

de Contenidos (CMS) para que trabaje conjuntamente con la base de datos de los diferentes tipos de contenidos del destino.

Debería de ser fácil de utilizar, asegurar un interfaz visual con un conjunto completo de herramientas de formateado, incluyendo la opción para WYSISG y HTML y soportar todos los tipos de contenidos estándar.

El portal web debe tener un diseño limpio y sencillo y ser fácil de utilizar y navegar, manteniendo en la medida de lo posible la “regla de los tres clics” (es decir, los usuarios deberían de poder encontrar siempre información clave pinchando tres veces con el ratón).

Las imágenes han de estar optimizadas para los diferentes layouts donde se muestran.

El diseño también debería de asegurar que el portal web está optimizado para los buscadores por lo que el diseño debe cumplir los requisitos de optimización necesarios para su indexación en los motores de búsqueda actuales.

Es imperativo permitir la máxima flexibilidad, para lo que se debe disponer de un CMS que nos permita controlar al 100% todo el sitio, en este sentido, el control y gestión de todos los contenidos del portal de turismo se debe poder administrar de forma homogénea.

También será objeto del contrato la confección de un paquete nuevo de contenidos mínimos, para lo que se podrán usar como base los contenidos de turismo existentes actualmente en el Ayuntamiento. Se establecen las siguientes categorías:

- Recursos turísticos: Datos de contacto, gráficos y textuales. Deben ser de carácter empresarial, monumental, naturales, etc. Debe proporcionarse un mínimo de 150 recursos turísticos.
- Contenidos gráficos: Todas las imágenes incluidas deben ser digitales. La plataforma deberá de poseer un mínimo de 100 imágenes.
- Experiencias: La plataforma deberá incluir un mínimo de 10 experiencias (rutas, paquetes, planes, etc.) que vinculen recursos turísticos de la ciudad.

REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA PLATAFORMA

Deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- La plataforma debe diseñarse con un alto nivel de intolerancia a fallos y disponibilidad 24x7x365.

- La plataforma debe cumplir toda la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, en particular la Ley Orgánica 15/1999 y, en especial, con el Real Decreto 994/1999 de 11 de junio.
- El desarrollo de cualquier de las páginas del portal web deberá alcanzar, al menos, el nivel de accesibilidad doble A (AA) de la WAI (Web Accessibility Initiative) así como las directrices de accesibilidad de la web establecidas en la normativa europea.
- Toda la información sobre productos o recursos turísticos deberá estar geolocalizada.
- La plataforma debe incluir las funcionalidades necesarias para la gestión de múltiples idiomas.
- Interfaz visual fácil de utilizar con un conjunto completo de herramientas de formateado, incluyendo la opción de vistas WYSIWG y HTML.
- La plataforma de portales permitirá la generación de sites enlazados con los recursos sin necesidad de programación y de forma ágil y sencilla.
- Incluirá cualquier tipo de recurso como alojamientos y sus tipos, experiencias, patrimonio, entornos naturales, restauración y sus tipos, etc., sin límite.
- Gestión de los contenidos multimedia en diferentes formatos: fotos, vídeos, audios, folletos, etc.
- Todos los recursos estarán vertebrados a través de zonas y temáticas.
- Deberá ser un Portal de diseño atractivo basado en fotos y contenidos multimedia, priorizando su facilidad de uso.
- Será configurado desde la aplicación de gestión sin necesidad de conocimiento informático. Su actualización posterior será sencilla e inmediata.
- Preparado para una promoción orientada a la venta de experiencias.
- La información que se muestra en el portal se obtiene desde la base de recursos y contenidos centralizada.
- Todos los buscadores y recursos estarán integrados con el mapa turístico en GMaps.
- El portal será siempre operativo en todas las nuevas versiones de navegadores.
- El portal se diseñará siguiendo las pautas del diseño web adaptable (Responsive Design) cuyas técnicas permiten adaptar el diseño del portal a distintas resoluciones, desde un móvil, tablet, PC o incluso TV HD, utilizando los elementos que el HTML, CSS3 nos proveen. Por tanto, dispondrá de:
 - o Portal web para PC y TV HD
 - o Portal web para Tablet
 - o Portal web para Smartphones y móviles.
- La información de la base de contenidos del destino, podrá exportarse a formatos abiertos, para su utilización y explotación por otros sistemas propios y/o ajenos.
- Debe proveer de mapas donde se mostrarán los recursos existentes en la base de contenidos. El usuario podrá indicar el tipo de recursos que quiere visualizar, localizar un punto, la ruta propuesta entre dos puntos (cómo llegar), modificar esta ruta, los recursos situados a X kilómetros de ese punto o ruta, etc... A su vez, todos los

buscadores del portal mostrarán los resultados de la búsqueda en el mapa, y todos los recursos podrán localizarse en el mapa.

- SEO. Posicionamiento en buscadores. La plataforma, automáticamente y a partir de la información introducida en los contenidos, debe aplicar las técnicas que mejoren el posicionamiento. También permitirá explícitamente indicar otras palabras de búsqueda. Estas técnicas deberán ir evolucionando con el tiempo según cambien los buscadores.
- Con el objetivo de convertir a los visitantes en prescriptores del destino, la plataforma permitirá compartir datos con terceros por medio de los canales de redes sociales más extendidos en la promoción turística
- En cuanto a las opciones para centrales de reserva, la plataforma debe de contemplar dos:
 - o Posibilidad de enlazar cada recurso con su página de reservas propia o en la plataforma de reserva que utilice.
 - o Insertar en la página, los gadgets o widgets que ofrecen las propias centrales de reservas para buscar desde tus propias páginas en ellas, restringiendo la búsqueda nuestra área.
- Dispondrá de acceso a las analíticas de acceso y comportamiento de una manera unificada y sencilla para los responsables de la gestión del destino en el portal interno.
- Incluirá la carga inicial de contenidos en base a los mínimos fijados.
- Debe de ser una plataforma cuyo manejo no requiera conocimientos informáticos.

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

El portal turístico deberá tener al menos los siguientes bloques:

- Home atractiva y basada en contenidos visuales atractivos sin renunciar a la funcionalidad.
- “Landing pages” dedicadas.
- Buscadores sencillos y avanzados y en línea con los hábitos de búsqueda de visitantes y turistas.
- Ficha de recurso/experiencia con información completa y diseño atractivo.
- Rutas basadas en la información de los recursos turísticos.
- Mapa turístico dinámico
- Mapa – crea tu propia ruta
- Descargas (folletos, audios, videos, fotos, etc.)
- Agenda de gestión ágil y sencilla.
- Ofertas, Experiencias, etc.

Asimismo, algunas de las principales funcionalidades con las que debería contar son:

- Acceso On-line seguro al sistema mediante nombre/contraseña del usuario.
- Las empresas turísticas dispondrán de un acceso privado para acceder a la información de sus recursos con la posibilidad de editar ciertas partes de su propio registro e introducir detalles sobre eventos o la información relevante para los intereses por parte de visitantes y turistas. Debe contar con la posibilidad de que responsables del destino pueda aprobar los cambios / modificaciones en un registro antes de su publicación.
- Posibilidad de recuperar versiones de registros anteriores a los actualmente publicados de forma ágil y sencilla.
- Posibilidad de buscar establecimientos por calificación, por lugar, por orden alfabético, por instalaciones, etc.

REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS. Requisitos para Alojamiento y Soporte

El alojamiento y soporte durante el periodo del proyecto (incluido el periodo de garantía), recaerá a cargo del adjudicatario.

- Fiabilidad:
 - o Infraestructura y tecnología que pueda asegurar la presencia del sitio en línea (es decir, tiempo útil) del 99,9% del tiempo.
 - o Todo mantenimiento esencial, que puede ser causa de cortas paradas, se llevará a cabo en horas de mínima actividad, por ejemplo durante la noche, y no a horas en las que la navegación es máxima, es decir, horas punta tales como fines de semana o durante las horas normales de oficinas.
 - o Tiempos de bajada de páginas web consistentemente rápidos.
 - o Servidores con conexiones con capacidad suficiente.
- Capacidad / Anchura de Banda
 - o Suficiente espacio web para permitir futuras ampliaciones del Sistema. Por ejemplo: añadir micrositios, podcasts, presentación de videos, MP3, etc.
 - o Anchura de banda suficiente para el tráfico actual y futuro.
- Seguridad
 - o Medidas adecuadas para garantizar la máxima protección del portal web, incluyendo varios cortafuegos para proteger al sitio contra los piratas electrónicos o ataques externos, conjuntamente con la evidencia de que se llevan a cabo pruebas periódicas de penetración del entorno de alojamiento.
 - o Copia de seguridad de datos a intervalos periódicos.

- Capacidad para hacer copias de todo el contenido de nuestro servidor, para nuestros propios registros personales.
- Soporte
 - Soporte 24 horas al día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año
 - Acceso telefónico a un técnico de soporte en todo momento (es decir, no solo por e-mail porque, por ejemplo, si el sitio se cae necesitamos poder ponernos inmediatamente en contacto con alguien por teléfono).
 - Disponibilidad de personal de asistencia debidamente cualificado y experto que pueda generalmente responder directamente a los problemas dentro de unos tiempos de respuesta previamente acordados y razonables.
 - Procedimientos fiables de soporte y asistencia que utilicen números de referencia para permitir un fácil seguimiento de su progreso.
 - Comprobaciones técnicas periódicas con el fin de asegurar que todo se encuentra en orden, más una comunicación proactiva en lo que se refiere a los problemas y medidas tomadas.
 - Medidas suficientes para impedir de forma razonable que se produzcan caídas del sistema y existencia de un procedimiento de actuación en el caso de que se produzca una caída.
 - Plazos de reparación siguientes:
 - Nivel de gravedad 1, Fallo completo del sistema, respuesta inmediata, plazo de reparación 4 horas
 - Nivel de gravedad 2, Error importante, una parte sustancial del sistema no funciona. Respuesta bien informada dentro de 1 hora, plazo de reparación 1 día.
 - Nivel de gravedad 3, Error de gravedad media con posibilidad de recurrir a un sistema auxiliar. Respuesta bien informada dentro de 6 horas, plazo de reparación 1 semana.
 - Nivel de gravedad 4, Error menor. Respuesta bien informada dentro de 1 día, Plazo de reparación 1 mes o siguiente parada de mantenimiento, según sea el plazo más corto.
 - Número de teléfono de asistencia sin tarifa especial y en castellano.

Entregables en el punto 3.3.- DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESTINO.

Los principales entregables de esta actuación son:

- Sistema de soporte al EGDTI.
- Plataforma web y portal web
- Documentación de soporte.

- Plan de formación

Los trabajos y servicios incluidos durante el periodo de garantía serán los siguientes:

- Soporte técnico.
- Corrección de errores.
- Mejoras de rendimiento.
- Ajustes de diseño.
- Alojamiento web

5.- FACTURACIÓN DE LOS TRABAJOS.

El precio resultante de la adjudicación se abonará conforme certificaciones cuatrimestrales asociadas al cronograma de entregables que presente el licitador. Las facturas harán referencia necesariamente a la operación FEDER cofinanciada y a los entregables.

6.- SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL PROYECTO

Para el seguimiento de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria, se creará un Comité de Seguimiento formado por el personal que designe el Ayuntamiento de Cuenca y los responsables de la empresa adjudicataria, para asegurar el cumplimiento de los plazos y el correcto desarrollo de las actuaciones realizadas.

El calendario de reuniones del Comité de Seguimiento se fijará en la reunión de constitución del citado Comité, que se deberá realizar en el plazo de un mes desde la firma del contrato.

7.- PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

El plazo máximo para la conclusión del servicio será de 12 meses.

8.- EQUIPO DE TRABAJO

El Ayuntamiento de Cuenca ejercerá la coordinación de los trabajos. Para ello designará un responsable de contrato que se encargará del seguimiento y control de las actividades y la aceptación formal de los trabajos realizados.

La empresa adjudicataria aportará cuanto personal de adecuada cualificación y nivel de dedicación estime necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije, atendiendo a los requerimientos establecidos. Entre ellos propondrá a un responsable de los trabajos, que ostentará la representación del equipo contratado en sus relaciones con el

Ayuntamiento de Cuenca en lo referente a la ejecución de los trabajos. Las funciones y responsabilidades del responsable del contrato y del responsable de los trabajos serán los siguientes:

Responsable del contrato (Ayuntamiento de Cuenca):

- Supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos
- Aprobar el programa de realización de los trabajos
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y personal involucrados en el proyecto
- Asegurar el seguimiento del programa de realización de los trabajos
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización de los trabajos

Responsable de los trabajos (empresa adjudicataria):

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el programa de realización de los trabajos.
- Asegurar la calidad de los trabajos y de la documentación producida
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones previamente estipuladas
- Presentar al responsable del proyecto del Ayuntamiento de Cuenca la documentación elaborada.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

9.- OFERTA TÉCNICA

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que deberá incluir, al menos, el siguiente contenido:

1.- INTRODUCCIÓN

2.- ENFOQUE Y ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS:

2.1.- Definición de la estructura y principales procesos del Ente Gestor del DTI

- Enfoque metodológico
- Actividades

2.2.- Plan director del DTI

- Enfoque metodológico
- Actividades

2.3.- Diseño, desarrollo e implantación de un sistema de gestión del destino y plataforma web

- Solución técnica para el sistema de gestión del destino y plataforma web
- Enfoque metodológico
- Actividades

2.4.- Cronograma para el desarrollo de los trabajos. Porcentaje que representa cada bloque de actividades propuesto, detalle de la adscripción de medios a cada uno de los tres bloques previstos y previsión de periodos de entregables.

2.5.- Equipo de trabajo previsto. Número de personas, categoría profesional y titulación asociadas a cada uno de los bloques, incluyendo carga de trabajo en horas

2.6.- Detalle de la propuesta técnica para el alojamiento y soporte durante la ejecución de contrato.

2.7.- Plan de seguimiento propuesto para el desarrollo de los trabajos

10.- PROPIEDAD, SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El Ayuntamiento de Cuenca proveerá a la empresa adjudicataria de toda la información necesaria para la realización de los trabajos asignados.

El Ayuntamiento de Cuenca adquiere en propiedad, mediante este contrato, las prestaciones materializadas en los entregables que con anterioridad se han contemplado, y lo hace libre de licencias, obligaciones y cargas. La aparición de cualquier coste o carga oculto no reflejado en la propuesta técnica que pueda poner en peligro el desarrollo de los trabajos, supondrá la inmediata rescisión del contrato.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Ambas partes consideran confidencial toda la información que obtengan o le sea expuesta por la otra parte. Éstas están de acuerdo en adoptar las precauciones necesarias para mantener la confidencialidad sobre la información confidencial referida o que se pueda revelar en relación con el mismo, usando como mínimo con el mismo grado de cuidado que esa parte emplee respecto a su información confidencial, pero en ningún caso menos que el cuidado razonable para mantener la confidencialidad.

Esta obligación subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información llegue a ser de dominio público o, que por otras causas, pierda su consideración de confidencialidad, sin que medie incumplimiento del deber de confidencialidad por cualquiera de las partes contratantes.

La trasgresión del deber de confidencialidad por cualquiera de las partes o sus empleados o colaboradores será justa causa de resolución del presente contrato, sin perjuicio, en todo caso, de la indemnización que por los daños y perjuicios causados al mismo, haya lugar.

La empresa adjudicataria se obliga en los términos previstos por el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, a garantizar la total confidencialidad y seguridad de los datos a que tenga acceso para su tratamiento, y se compromete a:

- Hacer uso exclusivo de todos los datos para la finalidad contratada.
- No aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al objeto del presente contrato, ni comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.
- No manipular, guardar o utilizar los datos a que acceda, ni siquiera de forma parcial, sin el consentimiento del Ayuntamiento de Cuenca
- Una vez concluidos los trabajos o servicios para los que ha sido contratada, la empresa adjudicataria, devolverá todos los ficheros originales que tenga en su poder y devolverá o destruirá, en presencia del Ayuntamiento de Cuenca, y a opción de ésta, todas las copias totales o parciales que tuviera que haber realizado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento derivado del trabajo para el que ha sido contratado.
- Adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En particular, no registrará datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas por la normativa reglamentaria de desarrollo de la citada Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- A formalizar, en su caso, el correspondiente acuerdo de tratamiento de datos de carácter personal.

Los trabajos objeto del presente contrato deberán ser convenientemente documentados, para lo que el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que sea aplicable por cada producto obtenido. Asimismo, dado que el presente contrato va a ser incluido a cofinanciación de FEDER, deberá cumplir con todos los requisitos de publicidad exigidos en la normativa comunitaria.