

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO ESPECIAL DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA RESERVA Y LA VENTA DEL BONO TURÍSTICO PARA EL AYUNTAMIENTO DE GRANADA MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

## INTRODUCCION

El Ayuntamiento de Granada tiene la necesidad de gestionar la venta del Bono Turístico para las visitas a los diferentes monumentos de la ciudad de Granada, según convenio firmado en 2010.(SE ADJUNTA)

que comprende los servicios para la adquisición de entradas de los monumentos de la ciudad de Granada, incluidos en el Bono Turístico, Granadacard, así el transporte urbano y el transporte turístico.

El Ayuntamiento se reserva la potestad de poder modificar sin previo aviso las condiciones de gestión de la visita y de venta del Bono Turístico, si bien se compromete a comunicarlo a la Empresa adjudicataria siempre que ello sea posible y en todo caso a respetar los precios aplicados a las reservas y ventas que hayan sido efectuadas.

Para gestionar estos procedimientos, en la actualidad el Ayuntamiento dispone de una herramienta informática suministrada por Caja Granada, que será sustituida por el sistema de gestión y reserva del Bono Turístico, Granada Card propuesto en el presente pliego, sirviendo de apoyo tanto a la gestión, como a la extracción de estadísticas posteriores que puedan ayudar a la toma de decisiones.

Para que lo expresado anteriormente pueda realizarse adecuadamente, se considera necesario la colaboración de una empresa externa que aporte sus trabajos.

El presente documento está orientado a describir los objetivos a alcanzar y las características de los trabajos a realizar, y pretende asimismo, enmarcar los aspectos organizativos y las condiciones generales de realización de los trabajos en el Ayuntamiento de Granada, que estarán en el presente pliego de condiciones que establece el Ayuntamiento de Granada para realizar el concurso oportuno.

## 1.0 .- Objeto

Es el objeto de este pliego la adjudicación de un sistema de gestión de reserva y venta del Bono Turístico, Granada Card, a una empresa con capacidad e infraestructura técnicas suficientes y demostrables y que actúe en colaboración con una entidad financiera para la gestión de los fondos públicos que se obtengan por la venta del Bono Turístico Granada Card. Para llevarse a cabo el objeto del contrato se exige como mínimo las siguientes prestaciones:

### 1. 1 Ofertar un sistema informático de gestión integral para la reserva y venta del Bono Turístico, Granada Card que ofrezca las siguientes garantías:

- Proporcionar al Ayuntamiento de Granada de un Sistema Informático que permita gestionar desde el origen, hasta su finalización, la venta del Bono Turístico, Granada Card, disponible 24horas 7días a la semana; de igual modo permitirá la toma de decisiones en función de los datos registrados en la aplicación.
- Proporcionar la posibilidad de acceder a la aplicación en cualquier momento y desde cualquier ubicación
- Permitir la parametrización del sistema para adecuarlo a las necesidades del Ayuntamiento en cada momento
- Registrar todas las operaciones. El sistema estará dimensionado para recoger un historial amplio de operaciones a definir por el Ayuntamiento. Además registrará las incidencias que se producen en la realización de las distintas operaciones.
- Permitir al Ayuntamiento a acceder y disponer de todos los datos generados por la venta y reserva del Bono Turístico, Granada Card. En estos datos se incluyen: nº de Tarjeta de pago, datos personales y de contacto del comprador. El adjudicatario habilitará las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la LOPD por todos los actores implicados en el proceso.
- Permitir la gestión de los perfiles de los usuarios con acceso al sistema
- Respetar en todo momento la ley de protección de datos de carácter personal.

- Gestionar las incidencias que durante su uso se puedan producir. Estas incidencias se tipificarán para los distintos módulos que componen la aplicación.
- Generar una serie de informes para facilitar la explotación de la venta del Bono de acuerdo con los módulos definidos en el presente pliego.
- Servicio de venta del bono a través de Internet. Este servicio deberá atender tanto a la demanda nacional como internacional de compra del Bono turístico Granada card.

**1.2 La prestación de este servicio se realizará a través de una plataforma WEB, diseñada y desarrollada específicamente para el Ayuntamiento y que será una vez puesta en producción propiedad del mismo.**

- Servicio de atención telefónica permanente (7 días a la semana) castellano e inglés
- Aplicación gratuita equivalente para la venta on-line para Smartphones y similares en castellano e inglés.
- Oficinas de la Entidad Financiera Colaboradora de venta del Bono Turístico, Granada Card.
- El sistema podrá incorporar nuevos servicios de venta que puedan salir al mercado.

## **2.0 Contraprestación económica, recaudación y liquidación de ingresos**

2.1 La empresa adjudicataria cobrará una comisión que se añadirá al precio del Bono Turístico Granadacard, en todas las operaciones de venta y reserva que se realicen.

2.2 Dicha comisión consistirá en un importe que en ningún caso superará el 8% del precio fijado en cada momento.

2.3 La entidad financiera colaboradora con la empresa adjudicataria deberá estar autorizada por la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública de la Consejería de Economía y Hacienda para operar en la gestión recaudatoria de la

Comunidad Autónoma de Andalucía, conforme a lo previsto a la Orden de 27 de febrero de 1996.

Con la debida autorización de la citada Dirección General, el Ayuntamiento de Granada deberá abrir una cuenta única de ingresos de ámbito territorial nacional, que girará bajo la denominación de "Cuenta Restringida de Recaudación de ingresos del Ayuntamiento de Granada", y estará identificada con el Número de Identificación Fiscal que proceda.

Igualmente el resto de entidades firmantes del convenio establecerán una cuenta en las mismas condiciones, para la liquidación del importe recaudado según se recoge en la cláusula duodécima del Convenio.

2.4 La cuenta restringida antes citada será corriente, retribuida al tipo de interés pactado entre la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y la Comisión de Representantes designada por las entidades de crédito y ahorro y no devengará comisión alguna. Realizando una única anotación por cargo cada mes.

2.5 La empresa adjudicataria está obligada a materializar el ingreso en la "Cuenta Corriente Restringida de Ingresos del Ayuntamiento de Granada, y en las demás cuentas facilitadas al efecto correspondientes a los organismos firmantes del Convenio del Bono Turístico, Granadacard

2.6 Las oficinas de la entidad colaboradora de la empresa adjudicataria, que lleven a cabo el cobro de las entradas realizarán el ingreso del importe de las mismas diariamente en la cuenta de ingresos del Bono Turístico, Granada Card, habilitada a tal efecto antes del reparto proporcional de la recaudación a los firmantes del convenio.

2.7 La recaudación se transferirá de la cuenta corriente restringida de ingresos a la cuenta corriente de la Tesorería, de cada uno de los firmantes del convenio, dentro de los siete días hábiles siguientes al fin de cada periodo.

2.8 El vencimiento de cada mensualidad vendrá determinado en función de los días inhábiles en la localidad de Granada capital, considerándose inhábiles los

sábados a todos los efectos.

2.9 La empresa adjudicataria estará obligada a conservar dentro de un período de cinco años los documentos justificativos de las operaciones de venta y los documentos justificativos de los ingresos. Así como mantener depositados durante el mismo plazo los registros informáticos relativos a las cantidades ingresadas en la cuenta operativa de tesorería y de las demás operaciones realizadas en relación con la gestión de venta y reserva del Bono Turístico, Granada Card, al objeto de realizar los controles que se determinen.

2.9.1 El Ayuntamiento de Granada ejercerá el control, inspección y seguimiento del funcionamiento del servicio de gestión y venta de entrada, a través de la concejalía de Turismo y mediante auditoría interna de la propia administración, contando en todo momento con la empresa adjudicataria, sea cual fuere la frecuencia con que el Ayuntamiento considera oportuno llevar a cabo dichos controles.

### **3.0 Procedimiento y forma de selección de la empresa**

La selección de la empresa que gestione la reserva y venta anticipada del Bono Turístico, Granada Card, se realizará por procedimiento abierto.

### **4.0 Capacidad para participar en el proceso de selección**

Están facultadas para participar en el proceso de selección aquellas empresas con capacidad e infraestructura técnicas suficientes y demostrables, para la prestación de servicios de venta y reserva de entradas a espectáculos o espacios públicos o privados de tipo turístico de naturaleza y complejidad semejante al objeto de licitación y que acrediten la colaboración con una entidad financiera que opere en Andalucía y que esté inscrita en el correspondiente registro del Banco de España y sea entidad colaboradora del Ayuntamiento de Granada.

### **5.0 Obligaciones genéricas de los concursantes**

5.1.1.- El contratista deberá disponer para la solución propuesta de un software que sea de su propiedad, a todos los efectos. El contratista deberá demostrar que su solución se encuentra totalmente operativa para dar el servicio que se requiere en el presente pliego, así como para soportar cuantas progresiones o ampliaciones funcionales se requieran en el transcurso de su uso.

5.1.2.- Los concursantes estarán en situación de demostrar documentalmente que prestan servicios equivalentes a los requeridos por el presente pliego, con los mismos medios con los que se presentan al concurso, tanto a empresas privadas de prestigio como a organismos dependientes de Administraciones Públicas. Habrá de quedar acreditado, igualmente, el tiempo desde el que el concursante tiene a su cargo tales servicios. Este hecho no será excluyente para la participación en el presente proceso, aunque no le permitirá obtener la puntuación correspondiente a este apartado.

5.1.3.- Los concursantes estarán en situación de demostrar documental y/o prácticamente que cumplen las condiciones establecidas por este pliego

5.1.3.1.- Si alguna oferta no alcanzara, en la valoración de los criterios subjetivos, la puntuación mínima que se establezca en el pliego de cláusulas administrativas, ello supondrá para el concursante su eliminación del proceso selectivo.

Para la valoración de los citados criterios evaluables en función de un juicio de valor, se llevará a cabo una prueba práctica, que permita acreditar, no solo el contenido de su oferta, sino también que la misma es una solución válida que cumple los requisitos exigidos en el presente pliego.

De no demostrarse que el concursante cuenta con una solución válida, no podrá obtener puntuación alguna en tales apartados, por lo que, también en este caso, ello podría suponer para el citado concurrente la eliminación del proceso selectivo.

**5.2.0 Obligaciones de los concursantes, relativos a la venta, impresión y recogida de tarjetas, Bono Turístico, Granada Card.**

5.2.1.- El sistema debe incluir las siguientes modalidades de venta:

- a) Venta por teléfono a particulares: 24\*7\*365, en castellano e inglés.
- b) Venta por Internet a particulares, a través de una plataforma web de venta de entradas diseñada y desarrollada en exclusiva para el Ayuntamiento de Granada.

5.2.2 La plataforma Web deberá cumplir las siguientes características:

- Diseño responsivo de la web, es decir, se creará el diseño bajo las técnicas de diseño y desarrollo web mediante el uso de estructuras e imágenes fluidas para conseguir adaptar la web al entorno del usuario, haciendo el diseño independiente del dispositivo desde el que navega
  - Requisitos de Accesibilidad definidos por la W3C a través de las pautas WAI. Todas las páginas que compongan la Web de venta del Bono Turístico, Granada Card deben cumplir el nivel AA, así como las directrices de accesibilidad de la Web establecidas en las Directivas Europeas, al menos en la parte pública de la Web.
  - Requisitos de Usabilidad: Según la norma ISO 9241 es “la medida en la cual un producto puede ser usado por usuarios específicos para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado”. Es decir, el público objetivo de la web debe conseguir utilizar la web y obtener lo que necesita de ella mediante una experiencia satisfactoria, sin problemas.
- Uso de Estándares: Como lenguajes para las aplicaciones de cliente se deben utilizar
  - el XHTML 1.0, las CSS 3 (hojas de estilo en cascada).
- Independencia del navegador: la web se deberá poder usar y visualizar correctamente en las siguientes combinaciones plataforma-navegador:
  - Internet Explorer (Windows): desde versión 7 en adelante;
  - Firefox (Windows, Linux y Mac): desde versión 3 en adelante
  - Opera (Windows, Linux y Mac): desde versión 9 en adelante.

- Google Chrome
- La Web debe de permitir la socialización, dando mayor importancia a la integración de los contenidos con las Redes Sociales actuales y futuras: tanto fomentando la presencia del Bono Turístico Granada Card en canales propios, y apostando por la difusión de estos contenidos vía “Social Bookmarks”.
- Uso de funcionalidades 2.0 para la web: geo posicionamiento con Google Maps, RSS, vídeos en YouTube, imágenes en Picasa, etc.
- Ofrecer un gestor de contenidos de fácil manejo, Open Source para facilitar la actualización de todos los contenidos del portal. El sistema incluirá una herramienta que permita la gestión de los contenidos y servicios del Portal. Deberá contar con las siguientes funcionalidades:
  - Generación automática de las páginas web en base a los contenidos introducidos mediante la herramienta
  - Permitir la introducción de contenidos en castellano e inglés y en otros idiomas que se puedan implementar
  - Control de estado de los contenidos (borrador / publicado / caducado).
  - Capacidad de programación de la publicación y caducidad de los contenidos.
  - Seguridad, gestión de roles y permisos de los usuarios de la herramienta.
  - Capacidad de pre visualización de los contenidos a publicar.
  - Sencillez, versatilidad y rapidez de respuesta de la interfaz de gestión de publicación de contenidos.
  - Subir ficheros (jpg, zip pdf,...)
  - Enviar correos on-line
  - Publicitar la oferta de actividades y servicios.
  - Debe de contener un chat on-line, para atender las dudas del visitante 24\*7\*365 días.

Al menos en Castellano e Ingles

## **6.0 Arquitectura a nivel de usuarios administradores**

a) El sistema para la administración de contenidos de la web ha de ser multi-

usuario y jerárquico. En función del usuario que acceda al “backend” y del grupo al que pertenezca,

b) el administrador tendrá unos privilegios u otros dentro del gestor de contenidos, que determinará lo que puede hacer dentro de la administración de la web. Concretamente definir su perfil en torno a aspectos como:

- Vistas a las que puede acceder.
- Tablas que puede ver y/o modificar
- Tipos de páginas que puede crear
- Campos que puede definir dentro de una página
- Tipos de contenido que puede generar
- Plugins con los que puede generar contenido
- Ramas del árbol de páginas a partir de la que puede trabajar.
- Ramas del sistema de ficheros en la que puede trabajar.
- Idioma por defecto.
- Espacio de trabajo

c) Venta e impresión por terminales de impresoras instalados en la Oficina de Turismo

d) Venta por medio de una aplicación instalada en un dispositivo móvil (teléfono, smartphone, tableta o similar)

e) Venta e impresión en oficinas de la entidad financiera colaboradora

## **7.0 Canales de Venta**

Todos los canales de venta permitirán emitir un localizador de reserva del Bono Turístico, Granada Card, para su posterior impresión en los puntos de venta autorizados que dispongan de las impresoras con las características específicas: El Ayuntamiento de Granada dispone de unos dispositivos de impresión de la tarjeta bonoturístico-Granada card. Así mismo la empresa adjudicataria deberá disponer de estos dispositivos en los puntos que controle directamente.

Para el resto de puntos de venta autorizados o que puedan autorizarse dentro de la validez del contrato, será el ayuntamiento de Granada quien deberá proveer de dicho dispositivos.

**7.1.-** El sistema debe proveer un sistema de mensajería estándar XML que posibilite la conexión online de otros canales de venta, siempre que esta sea

autorizada por el Ayuntamiento de Granada.

**7.2** Los concursantes podrán ofrecer otros sistemas adicionales que faciliten la adquisición del bono y la recogida del mismo por sistemas de atención a distancia, tales como:

- Puntos automatizados de venta y recogida del bono, en Centros dependientes del Ayuntamiento y otros organismos oficiales.
- Puntos automatizados de venta y recogida del bono, en Centros ajenos al Ayuntamiento
- Venta a través de diversas redes con las que el sistema pueda conectarse.

Los puntos automatizados y/o terminales de venta deberán de tener un diseño personalizado y acorde con la Imagen corporativa del producto Bono Turístico ,Granada card

**7.3-** Cualquier sistema de venta, impresión o recogida adicional de la tarjeta del Bonoturístico Granadacard, ofrecido por los concursantes sólo será tenido en cuenta a efectos de adjudicación si está operativo en la fecha de presentación de sus ofertas, extremo que los concursantes deberán hacer constar de forma expresa en sus proposiciones. En todo caso los licitadores indicarán, de forma independiente, aquellos sistemas complementarios que pueden suponer únicamente venta, únicamente recogida, o que den ambas posibilidades, de forma simultánea.

**7.4.** La empresa podrá proponer terminales de venta para su cobro en efectivo en la Oficina Municipal de Turismo, en cualquiera de las entidades participantes en el convenio del Bono Turístico Granada Card o mediante convenio con otras empresas que deberán estar autorizadas expresamente por el Ayuntamiento de Granada. En este caso, de cobro en efectivo, sin reserva previa, el importe correspondiente a la comisión de gestión será integrada al porcentaje correspondiente al Ayuntamiento e ingresado en la cuenta habilitada según se especifica en el punto 2.4

**7.5 -** Todas las transacciones de venta, impresión y reserva como mínimo, quedarán registradas en el sistema de forma on line, indicando el punto de

venta, día y hora exacta de realización, así como todos los datos correspondientes a la transacción. También debe quedar registrado el usuario que efectúa la operación, en caso de ser esta atendida (no automática). Todas las transacciones se validarán on line contra el servidor, permaneciendo consultables tanto las mismas como sus efectos en los cupos y demás información relacionada, en tiempo real y desde la propia infraestructura del Ayuntamiento de Granada.

**7.6.-** Con carácter semanal, o bajo demanda, la empresa adjudicataria enviará al Ayuntamiento de Granada listados resumen de las operaciones, firmados por un Responsable designado por la entidad y aceptado por el Ayuntamiento.

## **9.0 Requisitos que debe cumplir el sistema informático**

El sistema informático, se basará en el seguimiento del proceso de gestión de reservas, venta e impresión del Bono Turístico, Granada Card para el Ayuntamiento.

De esta manera, se modelará el proceso definiendo las fases, tareas, transiciones, condiciones de transición y responsables de cada una de ellas.

### **9.1 Acceso a la aplicación**

El sistema deberá contemplar la posibilidad de múltiples accesos a la compra y reserva o cancelación de entradas, tanto a nivel automático por otros sistemas autorizados por el Ayuntamiento, como a nivel de interfaz de usuario así como ilimitados canales de venta, entendiéndose cada canal de venta como una vía de comercialización del Bono Turístico. Se prevé que puedan existir máquinas expendedoras automáticas del Bono Turístico para aquellos turistas que hayan realizado la reserva a través de alguno de los canales habilitados.

La conexión a la aplicación se realizará tanto desde la red del Ayuntamiento de Granada, como fuera de la misma a través de Internet. En cualquier caso se deberá poder establecer el nivel de acceso a cada Terminal conectado a la misma.

## 9.2 Actores del sistema

Existirán distintos perfiles de actuación en función de las tareas que deben realizar sobre la gestión de entradas:

- Usuario: Realiza compra y reservas a través de Internet y retira entradas en los puntos de venta e impresión autorizados.
- Gestor: Realiza operaciones de alto nivel que requieren una autorización especial.
- Administrador del sistema: Encargado de la realización de las tareas de configuración y administración del sistema.

Durante el análisis del sistema se determinarán las tareas realizables sobre el sistema y se asignarán a cada perfil.

## 9.3 Módulos del sistema

La aplicación constará de los siguientes módulos:

- Módulo de Administración y Gestión de Usuarios.
- Módulo de Informes y Estadísticas
- Módulo de Gestión Económica
- Módulo de Control de disponibilidad
- Módulo de Análisis de Datos
- Módulo de Gestión de Notificaciones y Alertas
- Módulo de Gestión de la Seguridad
- Módulo de información de general y servicios vinculados al Bono Turístico, Granada Card.

### 9.3.1 Módulo de Administración y Gestión de Usuarios

Dada la importancia de los datos recogidos y de las funcionalidades que presenta, la interfaz de usuario se coordinará con el sistema de seguridad, para mostrar únicamente al usuario los módulos y funciones que tenga disponible según su nivel de acceso. Los usuarios estarán clasificados por roles de manera que cada uno tendrá distintos privilegios sobre la aplicación y podrán realizar sólo determinadas operaciones, como: la reserva del Bono Turístico, la compra o

cancelación de reserva.

En este módulo se realizará además el mantenimiento de las tablas de valores del sistema.

El usuario administrador del sistema del Ayuntamiento tendrá plena autonomía de gestión del módulo, diferente para establecer los distintos parámetros necesarios a las diferentes modalidades del Bono Turístico, Granada Card.

### **9.3.2 Módulo de Informes y Estadísticas.**

Posibilidad de generar diversos informes predefinidos (ventas anticipadas, reservas a futuro,...), teniendo en cuenta su visibilidad sobre los datos. Entre estos informes se encontrará la notificación al cliente de las modificaciones, que se hubieran realizado sobre la reserva del bono.

Por otra parte, también se definirán las estadísticas más habituales para que sean generadas directamente por el sistema.

### **9.3.3 Módulo de Gestión Económica.**

Facilitará los datos de la gestión económica de venta del Bono, así como las previsiones que haya en base a las ventas anticipadas. Generará informes de tesorería por intervalos de fecha y por producto.

### **9.3.4 Módulo de Control de disponibilidad**

Los aforos creados para el acceso a la Alhambra y en concreto Palacios Nazaríes, que deberán estar vinculados del sistema de gestión de venta y reserva de entradas disponible en cada momento por el Patronato de la Alhambra y Generalife con el cupo específico reservado al Bono Turístico.

La aplicación permitirá la definición, modificación, visualización, análisis de estado y consultas del estado de los aforos disponibles. Todas estas operativas deberán efectuarse "on line" y la variación de los datos tendrá efectos "on line". Las variaciones practicadas serán registradas en el sistema, con el usuario que las efectuó, así como la pantalla y momento en que lo hizo.

La aplicación permitirá la consulta "on line" en cada momento del número de localidades disponibles para cada aforo disponible según calendarios.

Por tanto, el sistema tendrá que integrarse on-line con el Sistema de Reserva y Venta de Entradas disponible en cada momento por el Patronato de la Alhambra y Generalife.,

### **9.3.5 Módulo de Análisis de Datos**

Se permitirá la explotación de la información almacenada en la aplicación. Para ello dispondrá de una herramienta para la generación de consultas y de una herramienta de explotación de datos sobre consultas multidimensionales.

El generador de consultas permitirá de manera gráfica y sencilla navegar sobre las tablas de datos y sus relaciones, permitiendo generar consultas y almacenarlas para ser recuperadas posteriormente y ejecutarlas sobre nuevos datos.

El acceso a estas herramientas estará restringido a los gestores y las entidades que formen parte del Bono Turístico, Granada Card, mediante accesos identificados.

### **9.3.6 Módulo de Gestión de Notificaciones y Alertas**

La aplicación podrá generar alertas y notificaciones, contando con un panel de notificaciones en el que se mostrará una lista de las notificaciones emitidas. Además, el sistema almacenará las notificaciones, para su consulta.

Desde este panel, el usuario podrá visualizar la notificación (la visualización de las notificaciones podrá ser filtrada por los distintos campos de la misma), modificar el estado de esta (pendiente, visualizada o leída) y acceder, en caso de que sea posible, al módulo que precisa de actuación.

### **9.3.7 Módulo de Gestión de la Seguridad**

El sistema debe permitir la creación de distintos usuarios, con distintos niveles de acceso a las funciones del mismo. La seguridad del sistema se podrá establecer con grupos de usuarios y perfiles, para facilitar su administración.

### **9.3.8 Módulo de información de general y servicios vinculados al Bono Turístico, Granada Card.**

Consistirá en un módulo específico informativo que estará gestionado por el

Ayuntamiento de Granada, e incorporará toda la información útil, acciones promocionales y ofertas específicas para el usuario, así como una aplicación, para móviles, que incluirá toda la información de los servicios vinculados al Bono Turístico, Granada Card, en funcionamiento actualmente así como los que se establezcan mediante adenda al Convenio.

## 10.0 **Formación y transferencia tecnológica**

10.1 La oferta deberá incluir la realización de jornadas formativas para los usuarios del sistema (incluyendo las Entidades Colaboradoras si las hubiera), en sus distintos niveles, así como para el personal técnico responsable del Ayuntamiento.

Con independencia de lo anterior, el sistema deberá incluir elementos que faciliten la interoperabilidad con el mismo y que puedan guiar al usuario en la tramitación.

Para ello se indicará en la Oferta el Plan de Formación propuesto que al menos incluirá la tipología de cursos, cantidad, contenido, duración, material de formación, etc.

La Empresa adjudicataria deberá proporcionar los recursos tecnológicos que sean necesarios para impartir los cursos, incluso, si por necesidades técnicas fuese imposible realizar los cursos en dependencias del Ayuntamiento de Granada, deberá proveer las instalaciones necesarias para llevar a cabo el desarrollo de los mismos, teniendo en cuenta que éstos deben celebrarse dentro del territorio andaluz.

El lugar y fecha de celebración de los cursos será fijado por el Director del Proyecto en coordinación con la empresa adjudicataria.

### 10.1 **Requisitos técnicos específicos**

El sistema deberá ser gestionado por la Empresa adjudicataria ofreciendo conectividad al Ayuntamiento de Granada durante 24 horas / 365 días al año, con una garantía mínima del 99,8% sin una interrupción superior a 2h y en cada uno de los puntos de venta / administración conectados, con independencia del horario que este pliego establezca para cada canal.

La conexión al sistema donde se encuentre ubicada la aplicación tanto desde la red de datos del Ayuntamiento de Granada como desde fuera de ésta, deberá ser securificada, encriptada y contar con listas de acceso ACL de grupo de ips permitidas.

La empresa concesionaria se hará cargo de los medios necesarios, para habilitar dicha conexión cuando la instalación de que se trate se encuentre fuera de la red de datos del Ayuntamiento de Granada.

En coordinación con la Dirección General de Nuevas Tecnologías, organización y Calidad, se habilitarán los medios necesarios para la transferencia periódica o puntual de datos entre los SGBD de la aplicación informática y la del Sistema de Información Municipal (SIM) del Ayuntamiento de Granada.

La empresa adjudicataria deberá de proveer de un sistema de monitorización que permita realizar de manera eficiente la monitorización y diagnosis del funcionamiento del Sistema de Gestión y Reserva del Bono Turístico. El sistema implantado ha de monitorizar e informar del rendimiento de la aplicación en tiempo real. Además, el sistema deberá enviar notificaciones cuando se produzcan errores o se haya restablecido el servicio, disponiendo de una interfaz web que permita observar el estado de los diferentes servicios en cada momento, así como de un registro logs donde se puedan consultar de una manera intuitiva las incidencias anteriormente comentadas.

El contratista suministrará todas las licencias de software y hardware que sea necesario para la perfecta explotación del sistema, que está actualmente en funcionamiento para la impresión de Bono Turístico, Granada Card, con las licencias de uso legalizadas, incorporando las impresoras específicas.

El idioma de representación será el castellano, pudiéndose utilizar además lenguas distintas de forma estática si fuera necesario.

En las soluciones propuestas para la venta por Internet se tendrá en cuenta que

la dirección URL para la venta de entradas deberá estar bajo dominio de la empresa adjudicataria, si bien se ha de contemplar una conexión desde las diferentes páginas Web del Ayuntamiento, que incluya la posibilidad de enlazar directamente a la oferta así como de presentarla con el aspecto y marca correspondiente al Ayuntamiento y al Patronato o las otras webs de los integrantes.

La página WEB de reserva y venta de entradas, contará con un gestor de contenidos que permitirá total autonomía de actualización de contenidos al Ayuntamiento. La Empresa adjudicataria actualizará el software, según los avances técnicos de su sistema, y la dinámica del mercado, si bien antes de implantar tales actualizaciones deberán contar con la conformidad previa del Ayuntamiento de Granada. En ningún caso podrá repercutir costo alguno al Ayuntamiento por tales actualizaciones.

La Empresa adjudicataria deberá disponer de recursos para la implementación y puesta en marcha de actualizaciones que sean requeridas por el Ayuntamiento, en base a las necesidades de negocio que con el tiempo se vayan planteando.

Los costes de las herramientas y dependencias para la realización de estas implementaciones correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

La Empresa adjudicataria contará con herramientas que automaticen la actualización de versiones del software, de tal forma que no impliquen intervenciones presenciales en el Ayuntamiento, y que garanticen la perfecta sintonía de actualización de versiones en la totalidad de los puntos de venta y recogida de localidades.

La empresa adjudicataria establecerá un plan de contingencias que contendrá las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar para garantizar la continuidad del sistema y las operaciones.

Este plan de contingencias establecerá las medidas más adecuadas frente a desastres, que afecten a los procesos de producción entre diferentes

alternativas, siendo documentada junto con los recursos necesarios para ponerlas en marcha.

El plan de contingencias comprenderá dos subplanes. Cada plan determina las medidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier incidencia:

- El plan de prevención. Contempla las medidas antes de que se materialice cualquier incidencia. Su finalidad es mantener el entorno en estado óptimo de funcionamiento.
- El plan de emergencia. Contempla las medidas necesarias durante la ocurrencia de una incidencia, o inmediatamente después. Su finalidad es recuperar el sistema tras la incidencia, dejándolo en su estado de óptimo funcionamiento. Se contemplará un plan de copias de seguridad con pruebas periódicas de restauración.

## **10.2 Equipo de trabajo, planificación y organización de los trabajos de implantación**

La Empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo configurado por cuantos técnicos de adecuada calificación y nivel de dedicación estime necesarios para la realización de los trabajos, siendo necesario en todo caso la designación de un Jefe de Proyecto.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Director de Proyecto.
- Jefe de Proyecto.
- Equipo de Proyecto.

Las funciones y responsabilidades serán:

Director de Proyecto:

Se designará por el Ayuntamiento, un director de proyecto para la coordinación y

dirección de las materias de su competencia. Las funciones y responsabilidades dentro de su ámbito de competencias son:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos
- finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas. Dicha modificación requerirá el asesoramiento previo del Grupo de Calidad.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto del Jefe del Proyecto como del Equipo del Proyecto) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.

Una vez aprobada, por el Director del Proyecto, la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del Director del Proyecto.

- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

Jefe de Proyecto:

Es aportado por la empresa, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Director del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Director del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

#### Equipo de Desarrollo:

El equipo de Desarrollo será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

Dicho equipo estará formado por:

Director de Proyecto.

Jefe de Proyecto

Técnicos de la Empresa Encargados de su realización.

El equipo técnico municipal que se designe por la Concejalía de Turismo del Ayto. de Granada, que serán los responsables de suministrar cuanta información sea precisa para establecer los requisitos necesarios y validar las soluciones propuestas.

Cualquier modificación del personal inicialmente asignado al proyecto deberá ser aprobada por el Director del Proyecto; en cualquier caso habrá de imputarse una facturación especial durante el tiempo de incorporación y adaptación de las nuevas personas al mismo, en su caso.

El cambio del personal técnico que preste sus servicios solo se realizará por causas mayores debidamente documentadas. En el caso de cambio, el técnico que sustituyese al anterior debería cumplir como mínimo las condiciones exigidas para el puesto en este pliego y contar con la aprobación del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá pedir la sustitución, por causas justificadas, de personal técnico, estando la Empresa adjudicataria obligado a realizar dicha sustitución.

El equipo de trabajo de la Empresa adjudicataria será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

En la oferta, la empresa adjudicataria presentará un cronograma de ejecución sobre la estimación de horas que realice, contando desde la fecha de formalización del contrato, indicando: fases del proyecto, hitos y entregables en cada una de ellas.

El control del proyecto se realizará de forma sistemática, a lo largo del desarrollo del mismo, para alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de avance de la realización de los trabajos.
- Detectar, en sus orígenes, posibles desviaciones en plazos.
- Asegurar el cumplimiento de objetivos.
- Garantizar la calidad e integridad de los trabajos y productos obtenidos.
- Mantener una utilización óptima de recursos y medios asignados.

Los elementos básicos que se utilizan para realizar este control son:

- Planificación del proyecto.
- Informes de trabajos realizados, que permiten controlar el avance del proyecto y el cumplimiento de los plazos.
- Actas de reuniones mantenidas a cualquier nivel.
- Revisión de los trabajos realizados y productos terminados, para garantizar su calidad, integridad y cumplimiento de objetivos.

Cuando se trate de desarrollos nuevos la Empresa adjudicataria al inicio de los trabajos deberá informar si las modificaciones solicitadas están incluidas en el mantenimiento y actualización necesarios del sistema, o si necesitan un desarrollo específico con el fin de estimar el coste del ciclo completo de la tarea y una vez acabada esta justificar las posibles desviaciones sobre el planteamiento original. De esta forma al finalizar los trabajos se realizará una

comparativa entre lo realmente medido y lo estimado. Al finalizar la ejecución de todos los trabajos esta información será proporcionada para que sirva de referencia a nuevas contrataciones.

## **11.0 Condiciones generales de implantación**

### **11.1 Propiedad del resultado de los trabajos.**

Todos los documentos serán propiedad del Ayuntamiento, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La empresa podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, del Ayuntamiento.

### **11.2 Información de base**

El Ayuntamiento facilitará a la empresa cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad del Ayuntamiento de Granada y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, del Ayuntamiento.

### **11.3 Confidencialidad de la información y adecuación a la LOPD**

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, del Ayuntamiento.

La empresa de servicios informáticos deberá establecer procedimientos y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

El adjudicatario, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas

estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal". En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas."

Los sistemas deberán incluir una funcionalidad que permitan la obtención de información para el ciudadano en caso de que este pudiera ejercer sus derechos de consulta, modificación o cancelación de la información, así como para realizar las actuaciones derivadas –en su caso- de este derecho.

#### **11.4 Seguridad**

En el sistema objeto del presente pliego de asistencia técnica se deberá prestar una especial atención a la seguridad en un sentido amplio. Así, se deberán tener en cuenta aspectos como:

- Implementaciones poco robustas de mecanismos de autenticación o de mantenimiento de sesiones.
- Errores en el tratamiento de entrada de datos: el incorrecto procesamiento de éstos puede llevar a una malversación por parte del atacante.
- Ejecución de aplicaciones con máximos privilegios sobre el sistema: como consecuencia de esto un fallo en la aplicación puede comprometer completamente a la plataforma de ejecución.
- Tratamiento incorrecto de los posibles errores y los mensajes generados al producirse éstos.

La empresa adjudicataria, responsable del desarrollo del sistema de información, aplicará el concepto de "seguridad" en todo el ciclo del desarrollo de software, debiendo detallar en la oferta las acciones que llevará a cabo en esta materia a lo largo del ciclo de vida del sistema: pruebas, auditorías de seguridad, etc.

Entre los productos a aportar por la Empresa adjudicataria se incluirán los informes de las auditorías y pruebas que se hubieran realizado en pos de

incrementar la seguridad del sistema.

El sistema permitirá la trazabilidad completa del servicio, pudiéndose establecer auditoria periódicas o a petición de la Dirección del Ayuntamiento, bien por personal del propio Ayuntamiento como por entidades externas, que acrediten y den fe de la bondad de los procedimientos.

## **12.0 Plazo de puesta en marcha**

El plazo de puesta en marcha del servicio es de 2 meses contados a partir de la fecha de firma del contrato.

## **12.1 Medios materiales y lugar de ubicación**

Los trabajos podrán desarrollarse tanto en las dependencias que a los efectos disponga el Ayuntamiento como en las de la empresa adjudicataria, en función de las tareas a desarrollar. En ambos casos, correrán por cuenta de la Empresa adjudicataria los medios materiales que necesite el equipo del proyecto.

## **12.2 Aceptación final**

Para efectuar la aceptación final del proyecto el Ayuntamiento efectuará las pruebas que estime oportunas de verificación y validación del objeto del contrato regido por el presente Pliego.

## **12.3 Referencias**

La empresa ofertante deberá incluir referencias tanto en el ámbito de la empresa en su conjunto como de cada uno de los candidatos a formar parte del Equipo del Proyecto y Jefe del Proyecto.

Las referencias en el ámbito de la empresa concretarán, al menos, en lo siguiente:

- Participación anterior en tareas de la misma o similar naturaleza tanto en el ámbito privado como en el público.
- Referencia a trabajos realizados de la misma o similar naturaleza siguiendo algún tipo de metodología de planificación de sistemas de información.

Las referencias en el ámbito de los candidatos a participar en el proyecto se

concretan en la aportación del curriculum vitae profesional de cada uno de ellos, en los que se especificará, al menos, lo siguiente:

- Participación anterior en tareas de la misma o similar naturaleza tanto en el ámbito privado, como en el público, tanto en la empresa actual como en posibles empresas anteriores, especificando el grado de implicación en las mismas (Vg. Jefe de Proyecto, Consultor, Analista, etc.).
- Referencia a trabajos realizados de la misma o similar naturaleza siguiendo algún tipo de metodología de planificación de sistemas de información

#### 12.4 Plazo de vigencia

El plazo de vigencia del presente contrato será de dos años prorrogables por dos años por mutuo acuerdo entre las partes antes de su finalización. La denuncia del mismo por alguna de las partes requerirá al menos una antelación de seis meses a la fecha de extinción pactada.

Es causa de resolución del Contrato el incumplimiento de los términos del mismo, así como la divulgación de información no autorizada por la Administración en materia objeto del Contrato mencionado, con independencia de las responsabilidades que le sean exigibles.

### ANEXO 1

#### CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Criterios de valoración para la resolución del concurso regulado en este pliego son:

- 1. Canon (Porcentaje de aplicación) .....30 puntos**
- 2. Diseño de estructura operativa (proceso de compra)..... 25 puntos**
  - Accesibilidad para el cliente: nº ventanas para compra .....10 puntos
  - Tipos de tarjetas de crédito permitidas para pago.....8 puntos

- Accesibilidad del administrador a cambios de información general.....5 puntos

- Seguro de anulación..... 2 puntos

**3. Diseño de imagen y accesibilidad.....25 puntos**

(tanto diseño externo como capacidad de rebote por errores)

- Diseño adaptativo para tablets y smartphone ordenados (responsive).....13 puntos

- Diseño ventana específica .....1 puntos

- Idiomas de presentación de ventanas ..... 8 puntos

- Diseño de pagina servicios complementarios.....1 puntos

- Diseño ventana de finalización de compra.....2 puntos

**4. Plazo de entrega..... 10 puntos**

**5. Mejoras..... 10 puntos**

- Implementación en nuevos canales de venta..... 5 puntos

- Implementación de nuevo idiomas de información y venta..... 5 puntos

**UMBRAL MÍNIMO referido a los criterios números 2 y 3 el 50 % valor conjunto, 25 puntos**

Granada, 12 de febrero de 2015  
La Directora Técnica de Turismo

Gracia Peregrin Rubio

