

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN PLAN DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA EN EL MARCO DEL PROYECTO PSTD PAMPLONA SF365, PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN, RESILIENCIA FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA-NEXTGENERATION EU.

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2. CONTEXTO	2
3. ANTECEDENTES.....	5
4. METODOLOGÍA Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN	6
5. ENTREGABLES	11
6. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES	12
7. DURACIÓN DEL CONTRATO	14
8. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD	14
9. HITOS Y OBJETIVOS.....	15
10.OBLIGACIONES DE COMUNICACIÓN	16
11. INTEGRACIÓN DE DATOS A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS UNE 178	17

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente procedimiento de contratación tiene por objeto establecer las prescripciones de carácter técnico que regulan la contratación de los servicios de asistencia técnica para el diseño y ejecución de un **“Plan de Innovación y competitividad turística”**, dirigido principalmente al personal interno del área de turismo del Ayuntamiento de Pamplona y a las empresas del sector turístico de la ciudad.

El **objetivo principal** de este contrato es **contribuir a la gestión y gobernanza innovadora**, así como a la **mejora general del sector empresarial turístico de la ciudad de Pamplona por medio de la implementación de la cultura de la innovación y la transformación digital**.

El sistema turístico de Pamplona está formado por un conjunto de subsectores turísticos con diferentes grados de desarrollo, profesionalización e innovación. En un contexto tan dinámico y cambiante como es el turismo, el fomento de la innovación y de la mejora de la competitividad empresarial es uno de los ejes fundamentales para transformar el destino, alineándolo con un nuevo modelo más inteligente y sostenible. Es por ello que la innovación y la competitividad debe impulsarse no sólo en el ámbito empresarial, sino también desde los propios organismos municipales implicados en el sector turístico, fomentando la implantación de sistemas de gestión y gobernanza innovadora.

Junto a este objetivo principal, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Dotar de un Plan municipal de gestión de la innovación al Ayuntamiento de Pamplona.
- Impulsar y planificar programas y actuaciones innovadoras desde la administración local.
- Potenciar el crecimiento de las empresas turísticas mediante la adopción de la cultura de la innovación y el uso de las TIC.
- Proporcionar herramientas y soluciones que promuevan la competitividad en el sector y ayuden a mejorar su productividad.
- Establecer procesos para la identificación de necesidades de las empresas turísticas y crear herramientas que faciliten la adaptación del sector a las nuevas necesidades.

Se trata de un contrato de servicios y, por su alcance y el importe de gasto previsto, el procedimiento de contratación es abierto, previsto en el artículo 71 de la Ley Foral 2/2018 de 13 de abril de Contratos Públicos. El contrato objeto de este pliego forma parte del eje 3 Transición digital, actuación 8. Gobernanza Inteligente: Destino DTI del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino Pamplona SF365, enmarcado en el Plan de recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU.

2. CONTEXTO

El 21 de julio de 2020, el Consejo Europeo ha adoptado las Conclusiones sobre el Plan de Recuperación y el marco financiero plurianual para 2021-2027. Estas medidas aúnan el marco financiero plurianual (MFP) para 2021-2027, reforzando la puesta en marcha de un Instrumento

Europeo de Recuperación («Next Generation EU»), cuyo elemento central es el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, establecido por el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021.

La instrumentación de la ejecución de los recursos financieros del Fondo Europeo de Recuperación se realiza a través del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de abril de 2021, y de conformidad con lo establecido por la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España (Council Implementing Decision- CID), de 13 de julio de 2021.

El Gobierno de España ha dictado el Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y las Órdenes HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, y se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

En el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), como parte del Componente 14, se ha incluido la línea de inversión de Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad, que incluye el Programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos como submedida 2 de la inversión 1 (C14.II), en tanto que mecanismo de actuación cooperada entre los tres niveles de la Administración. Este programa financia proyectos cuyos créditos serán objeto de territorialización. Además, con base en la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos, fija las condiciones de participación de las comunidades autónomas y las entidades locales, los ámbitos de aplicación, los umbrales mínimos de inversión, el procedimiento de presentación de las propuestas y las reglas para su aprobación, ejecución y justificación.

El objetivo perseguido relativo a la línea de inversión C14.II es implementar actuaciones de impulso de la sostenibilidad turística contempladas en la submedida 2, los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos, en su triple vertiente: medioambiental, socioeconómica y territorial, a fin de beneficiar a los destinos turísticos, a los agentes sociales y a los operadores privados del sector.

De acuerdo con el procedimiento establecido en la Estrategia de Sostenibilidad Turística en destino aprobada el 28 de julio de 2021, el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial elaboró el Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) de la Comunidad Foral de Navarra 2022-2024. Este Plan contiene el proyecto denominado “PSTD Pamplona SF365”, presentado en colaboración con el Ayuntamiento de Pamplona. El Plan Territorial de Navarra fue aprobado con Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo 21 de diciembre de 2021, estableciendo como entidad ejecutora y responsable de justificar ante la Secretaría de Estado de turismo o cualquier órgano o autoridad competente en relación con el MRR, al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial; y como órgano responsable la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo.

Se asignan a la Comunidad Foral de Navarra los siguientes importes:

Comunidad Autónoma	Crédito asignado a la comunidad Autónoma - Millones de euros	Tipo de Intervención de cada Plan Territorial Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) Actuación de Cohesión entre Destinos (ACD)	Entidad Local	Importe Instrumento Intervención - Euros
P.T. DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA 2021	21,97	PSTD «RIBERA DE NAVARRA»	CONSORCIO PARA LAS ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE LA RIBERA DE NAVARRA – CONSORCIO EDER	5.492.500€
		PSTD «PAMPLONA SF365»	AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA	5.492.500€
		ACD «NAVARRA RURAL»	MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA, CONSORCIOS TURÍSTICOS Y GRUPOS DE ACCIÓN LOCAL	10.985.000€

Tal como indica el apartado 8.1.1. de la Estrategia de sostenibilidad turística en destino, el ente gestor de los PSTD debe ser una entidad local; y en este caso se evidencia la concurrencia de dificultades razonables para realizar la concesión de las mismas por medio del procedimiento ordinario de convocatoria pública concurrente, dada la previsión de las entidades beneficiarias concretas y definidas. Así se recurre al mecanismo excepcional que el artículo 22.2.c de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y el artículo 17.2.c) de la Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, de Subvenciones; y se firma un Convenio con el Gobierno de Navarra para regular la concesión de la subvención de 5.492.500 euros a favor del Ayuntamiento de Pamplona.

La aprobación de dicho convenio obliga al Ayuntamiento de Pamplona a la ejecución del proyecto según el Plan de Gestión elaborado por el Ayuntamiento de Pamplona y al sometimiento a las disposiciones comunitarias sobre el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, que recoge entre otros aspectos como las obligaciones en materia de difusión y publicidad; y la aplicación del cumplimiento de no causar daño significativo DNSH.

El contrato objeto de este pliego se enmarca en el eje 3 de Transición Digital, 8. Gobernanza Inteligente: Destino DTI del Plan de Sostenibilidad Turística Pamplona SF365. Esta actuación no contribuye de manera directa a la transición ecológica.

El PSTD Pamplona SF365

Las actuaciones propuestas en el PSTD PAMPLONA SF365 responden al impulso de la sostenibilidad turística y sus acciones se alinean con proyectos de mayor alcance, como son los Objetivos del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, la Estrategia Europea de Investigación e Innovación para la especialización Inteligente (RIS3), la Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra (S3), la Estrategia 2030 – Agenda Urbana de Pamplona, el Plan Estratégico de Turismo de Navarra 2025 y el Plan Estratégico de Turismo de Pamplona 2017- 2019.

El nuevo modelo turístico urbano presenta un reto trascendental, que es la planificación turística de los Sanfermines desde la sostenibilidad. Este es el principal objetivo de las actuaciones propuestas en el PSTD PAMPLONA SF365: actuar con determinación sobre el diseño de producto, la imagen proyectada, procurar los medios para el desarrollo de eventos sostenibles, diversificar incorporando al portfolio la oferta de cicloturismo, naturaleza, ecoturismo y cultural, preparar los servicios e infraestructuras públicas frente al cambio climático y dotar al sistema de gobernanza de un sistema de inteligencia que permita una toma de decisiones eficiente basada en datos.

En resumen, el PSTD PAMPLONA SF365 se concreta en 13 actuaciones dentro los 4 ejes establecidos, con una inversión total de 5.492.500 € de los cuales el 4% se ha ejecutado en 2022, y está previsto ejecutar el 57% en 2023 y el 39% en 2024.

- **Eje 1. “Transición verde y sostenible”** suma 1.145.000 € el 21% del total de la inversión. En 2022 la inversión en proyectos considerados 100% de transición verde ecológica por CE suma un 19% del total, en 2023 un 24% y en 2024 un 18%. Recoge 4 actuaciones con 7 intervenciones de adaptación urbana al cambio climático, a la movilidad activa y sostenible y a la adopción de medidas de economía circular en servicios turísticos públicos.
- **Eje 2. “Mejora de la eficiencia energética”** suma 1.078.500 €, el 20% de la inversión total. Recoge 3 actuaciones con 4 intervenciones, dirigidas a la reducción de emisiones y la eficiencia energética en edificios y servicios públicos.
- **Eje 3. “Transición digital”** suma 1.374.400 €, el 24% de la inversión total. Recoge 3 actuaciones con 11 intervenciones que permiten una gestión y promoción del turismo inteligentes y optimizadas.
- **Eje 4. “Competitividad”** suma 1.954.600 €, el 35% de la inversión total. Recoge 3 actuaciones con 5 intervenciones dirigidas a procurar un desarrollo sostenible de las Fiestas de San Fermín desde varios ámbitos, así como la creación de un servicio técnico de apoyo para la implantación del PSTD.

3. ANTECEDENTES

La realidad turística de la ciudad de Pamplona se enmarca en un contexto regido por la transformación de los destinos en destinos turísticos inteligentes mediante ayudas como los Planes de Sostenibilidad en Destino (PSTD) o iniciativas como la de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), proyecto liderado por SEGITTUR.

Como se ha mencionado anteriormente, la principal **función de los PSTD es la transformación de los destinos turísticos en sostenibles (económica, social y medioambientalmente)**. Por otra parte, la red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) de SEGITTUR fija como objetivo la **transformación de los destinos turísticos en inteligentes, innovadores, sostenibles y accesibles**, apoyándose en un pilar común que es la gobernanza, todo esto medible, gracias a unos indicadores que evalúan el nivel del destino y en que posición de desarrollo se encuentra.

Tal y como recoge la estrategia DTI, este **proceso de transformación del destino no puede ni debe abordarse sin implicar a la administración local y al conjunto de empresas** que forman parte del sistema turístico de Pamplona, ya que **son ellas las que generan la economía del destino mediante el ofrecimiento de productos y servicios al turista**, generando así empleo y oportunidades de desarrollo a la vez que representan la imagen de la ciudad en el mercado.

Al igual que el Ayuntamiento de Pamplona está emprendiendo un proceso de transformación digital e inteligente, **las empresas presentes en el municipio** deben abordar este mismo proceso para poder así **sumarse a una gestión más inteligente, digital e innovadora**.

Los procesos de cambio e innovación en el ámbito privado suelen albergar una gran complejidad, ya que las empresas presentes en la ciudad tienen diferentes niveles de profesionalización y formación, dotación de medios económicos y humanos desiguales o simplemente una mayor o menor predisposición a emprender cambios.

Por otra parte, nos encontramos ante un momento decisivo de la industria turística. La gran disrupción que ha venido de la mano de la digitalización, las consecuencias de consolidación de la economía colaborativa y la gran maduración de la demanda, con nuevos perfiles de consumidores como los Millenials y la Generación Z, ha dado como resultado un panorama turístico con nuevos modelos de negocio, nuevas propuestas de valor y nuevos patrones de consumo y gustos.

El turismo es uno de los sectores más dinámicos y permeables que existen, por lo que, junto a estos recientes cambios, vendrán más en los próximos años de forma que las empresas y profesionales deben contar con las aptitudes, conocimientos y herramientas para adaptarse de forma rápida a las diferentes realidades que, de forma segura, se seguirán dando.

4. METODOLOGÍA Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN

El contratista deberá prestar los servicios de **diseño, producción y ejecución del Plan de Innovación y competitividad turística** dirigido al sector privado de la ciudad de Pamplona y **que incorpore un Plan municipal de gestión y gobernanza de la innovación**, que será coordinado y liderado por el área de Turismo del Ayuntamiento de la ciudad.

4.1 Plan de Innovación y competitividad turística: Plan y estrategia municipal de gestión y gobernanza innovadoras

La innovación y competitividad han de impulsarse en el conjunto de la organización y el turismo debe ser uno de los ámbitos en los que se desarrolle. Para ello, el ente gestor debe contar con una planificación de sus actuaciones innovadoras y una organización interna que

permita coordinarlas y ponerlas al servicio de sus objetivos estratégicos. En este sentido, es necesario dedicar recursos al desarrollo y a la sistematización de la gestión de la innovación, tanto a nivel interno como externo, a través de actuaciones que contribuyan al fomento de un entorno de innovación abierta que maximice los beneficios de la innovación en el destino.

En este sentido, la empresa licitadora deberá diseñar un **Plan y estrategia municipal de gestión y gobernanza innovadoras** para el área de turismo del Ayuntamiento de Pamplona, que considere la implicación de otros departamentos y que siga las directrices e indicadores del ámbito de gestión y gobernanza innovadora establecidos por la Estrategia y Diagnóstico Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) de SEGITTUR. También deberá estar alineado con el Plan Estratégico de Turismo de Pamplona. El plazo de ejecución del Plan será de 6 **meses**.

Este Plan deberá presentar un **diagnóstico de innovación y transformación digital** del departamento de Turismo y otros transversales y detallar las **principales acciones que ya se están llevando a cabo** en el destino en el ámbito de la gestión y gobernanza innovadora, así como las **actuaciones que se prevé implementar, priorizando el turismo** como sector preferente y determinante por su alto potencial para la innovación y diferenciación como palancas de competitividad, para el desarrollo económico y por su capacidad transformadora. En este sentido, el Plan y estrategia municipal de gestión y gobernanza innovadora deberá incluir:

- Identificación y documentación de actuaciones, proyectos y/o programas innovadores llevados a cabo hasta el momento y sus principales resultados. El Ayuntamiento aportará la información para la redacción.
- Diagnóstico de innovación y transformación digital y priorización de necesidades de innovación en el destino, incidiendo en la identificación de aquellos servicios turísticos con alto potencial innovador.
- Iniciativas innovadoras asociadas a la resolución de las necesidades identificadas. Se incluirán actuaciones específicas destinadas al sector turístico entre las principales actuaciones de carácter innovador.
- Metodología de trabajo para la mejora de los procesos de innovación realizados.
- Designación de agentes y áreas del Ayuntamiento implicados en actividades de innovación, que integrarán el Comité coordinador.
- Sistema de monitorización de resultados y evaluación de la innovación aplicada.

4.2 Plan de Innovación y competitividad turística: Programa de mentorización para el sector turístico empresarial

El Ayuntamiento de Pamplona desea desarrollar un **programa de mejora e impulso de la competitividad empresarial** que incida muy especialmente en la **creación y comercialización de producto en torno a los productos turísticos** de la estrategia de sostenibilidad: **Sanfermines, ecoturismo, cicloturismo y eventos**, con el fin de generar nuevos productos fruto de la colaboración empresarial, la mejora de la estrategia de comercialización y marketing; así como la digitalización e innovación en los procesos de producción turística.

El Plan de Innovación y competitividad turística ha de **implicar al sector empresarial de Pamplona** para alcanzar una gestión integral innovadora y transformadora como destino

turístico. Por lo tanto, está dirigido a todo el sector turístico de la ciudad: **alojamientos, restaurantes, agencias de viajes, empresas de actividades, guías turísticos y profesionales implicados en la actividad turística.**

Dada la heterogeneidad del sector turístico de la ciudad, el Plan estará dirigido a tres tipologías de empresas/profesionales:

- I. **Personas emprendedoras:** se trata de empresas o profesionales que se encuentran en una fase inicial de desarrollo. Dada esta realidad, pueden tener dificultades en la consolidación de su modelo de negocio o problemas para crecer y consolidarse en el mercado.
- II. **Empresas tradicionales:** en este grupo se encuentran aquellas empresas y profesionales que, aunque con años de funcionamiento, cuentan con un modelo de negocio tradicional, con una cartera de servicios y productos no actualizada ni novedosa. Se caracterizan también por un nivel de gestión analógico y tradicional, teniendo dificultades para abordar procesos de innovación, digitalización y cambio.
- III. **Empresas tractoras:** son aquellas empresas y profesionales que tienen un cierto grado de liderazgo en el sector turístico local. Pueden ser empresas nuevas o más tradicionales pero que, en cierto modo, han sido capaces de ir adaptándose a los diferentes cambios del contexto turístico. Tienen una predisposición mayor a la innovación y modernización de sus empresas, por lo que la formación y asesoramiento dedicada a ellas puede contribuir a seguir mejorando.

En este sentido, el Plan de innovación y competitividad turística deberá ser capaz de adecuarse a estas tres realidades. Para ello, el Plan contemplará las siguientes fases:

1. Fase de diagnóstico

El Plan deberá partir de un **diagnóstico sobre el nivel de competitividad, innovación y digitalización del sector turístico local**. Para ello, la empresa adjudicataria deberá realizar un trabajo de investigación, empleando técnicas cualitativas y cuantitativas, de manera que le permita hacer un diagnóstico realista del grado de desarrollo con el que cuentan las empresas y profesionales presentes en el destino en materia de competitividad, innovación y digitalización.

Como resultado de este diagnóstico, la empresa licitadora presentará un **informe ejecutivo** que muestre los **resultados globales y por subsectores**, así como una **propuesta de actuaciones y recomendaciones para la mejora de la competitividad turística empresarial a desarrollar en un periodo de al menos 2 años** alineada con la estrategia de innovación turística de la Comunidad Foral de Navarra. Este informe se presentará al equipo de turismo del Ayuntamiento de Pamplona. Este plan contará con la descripción del plan de mentorización descrito en la “Fase de mentorización”.

2. Fase de mentorización

La empresa adjudicataria deberá encargarse de realizar un **servicio de mentoría individualizada a las empresas turísticas que** lo requieran. El periodo de mentorización será

de **9 meses**, iniciándose tras la finalización de la fase de diagnóstico, y tendrá una duración de 3 meses para el acompañamiento profesional a las empresas y de 6 meses para la evaluación y seguimiento de las empresas mentorizadas.

El objetivo general del programa de acompañamiento a las empresas es aportar las herramientas y el conocimiento necesario para la **creación, estructuración, mejora y desarrollo del producto turístico, especialmente en los productos de ecoturismo, cicloturismo, Mice y los Sanfermines**, aunando tecnología, digitalización y orientación al cliente.

Los objetivos específicos del programa son:

- Diseñar una estrategia centrada en la demanda.
- Complementar la estrategia de innovación del Gobierno de Navarra, trabajando sobre productos turísticos específicos del destino turístico Pamplona.
- Aportar herramientas y estrategias a las empresas para la participación en ciclo completo de la definición y estructuración de un producto turístico, desde el diseño y creación hasta la comercialización de este.
- Impulsar la especialización y competitividad de las empresas turísticas de Pamplona en clave tecnológica, digital y sostenible.

El **Programa de mentorización** a las empresas contemplará un formato híbrido en cuanto a la impartición de **sesiones presenciales y virtuales**. Deberá, al menos, seguir las siguientes **fases** de desarrollo:

1. Diseño y presentación del Programa de mentorización para empresas turísticas de Pamplona

Diseño del Programa de mentorización a validar por el Ayuntamiento de Pamplona y presentación general del proyecto a un **mínimo de 100 personas**.

2. Formación sobre innovación para empresas turísticas

Formación específica presencial sobre innovación de un **mínimo de 5 horas** a un **mínimo de 40 empresas**. A la empresa adjudicataria le corresponderá diseñar y proponer un programa formativo adecuado a las necesidades detectadas en el diagnóstico, que recogerá también las personas formadoras/ponentes y los principales temas a impartir vinculados con la innovación turística. También deberá suministrar todo el material didáctico necesario. Por su parte, el Ayuntamiento de Pamplona validará el programa formativo y suministrará las instalaciones, recursos y equipos para la celebración de la sesión.

3. Mentorización para empresas turísticas de Pamplona

De entre todas las participantes se realizará la tutoría y seguimiento de **al menos 30 empresas que presenten un plan de trabajo**. Cada empresa seleccionada se podrá beneficiar de un **mínimo de 3 sesiones de mentorización individualizada**. Para ello, la empresa adjudicataria presentará una propuesta de, como mínimo, 4 personas mentoras a disposición de este servicio, los cuales deberán contar con una experiencia mínima de 3 años demostrable en el asesoramiento a empresas y entidades turísticas. El acompañamiento a las empresas se desarrollará durante un plazo de **3 meses**.

4. Seguimiento del proyecto de las empresas participantes

Supervisión, acompañamiento y seguimiento en el proceso de mentorización en un periodo de **6 meses desde el desarrollo del proceso de mentorización**.

5. Presentación y puesta en común de proyectos resultantes

Encuentro formativo sobre los “aprendizajes” y conocimiento de los proyectos generados con el fin de generar sinergias empresariales.

En cuanto al desarrollo e implementación de este servicio, la empresa adjudicataria se encargará de:

- Propuesta y presentación del Programa de mentorización para empresas turísticas de Pamplona: servicio, metodología y cronograma.
- Propuesta metodológica y de actuaciones para la captación de empresas turísticas a participar en el Programa de mentorización.
- Prospección de empresas a mentorizar. Tendrá como base el diagnóstico previo sobre el nivel de competitividad, innovación y digitalización del sector turístico de Pamplona.
- Configuración del calendario y agenda de las sesiones de presentación, formación, mentorización y seguimiento de los proyectos de las empresas.
- Para la mentorización, un mínimo de 2 sesiones en formato presencial para cada una de las empresas participantes (1 sesión de arranque del proyecto en la fase inicial de mentorización y 1 sesión de final de proyecto en la fase de seguimiento y evaluación), y, como mínimo, 1 sesión en formato virtual durante el desarrollo del Programa de mentorización.
- Informe de empresas y proyectos participantes. Confección de un listado de empresas mentorizadas con una breve explicación de las temáticas abordadas con cada empresa.
- Seguimiento y evaluación de las empresas en un periodo de 6 meses desde el desarrollo del proceso de mentorización.
- Informe final personalizado para cada una de las empresas mentorizadas.
- Encuentro formativo por producto turístico para la puesta en común de los productos y/o proyectos generados.
- Promoción del Programa de mentorización. Diseño de creatividades (comunicado para email marketing, banner para web y redes sociales, flyer informativo) para la promoción del programa entre las empresas y asociaciones turísticas de Pamplona con el fin de dar a conocer el servicio de mentorización (qué es, en qué consiste, quién y cómo participar, beneficios, etc.) y captar empresas participantes.
- Convocatoria y captación de empresas. Convocatoria, captación, inscripción, participación e implicación de las empresas turísticas a través de contacto telefónico y vía email en representación del Ayuntamiento de Pamplona. La empresa adjudicataria se encargará del control de los inscritos al programa y de los recordatorios de cada una de las sesiones a los participantes, así como de resolver cualquiera de las incidencias que hubiere durante todo el proceso.
- Gestión, coordinación, control y seguimiento de las tareas necesarias durante todas las fases del Programa de mentorización descritas anteriormente.

5. ENTREGABLES

A continuación, se indican los entregables a presentar, como mínimo, para cada una de las fases del Plan de Innovación y competitividad turística de Pamplona:

Fase	Documentos entregables
Plan y estrategia municipal de gestión y gobernanza innovadoras	- Propuesta Plan y estrategia municipal de gestión y gobernanza innovadoras: índice, estructura y contenido. - Plan y estrategia municipal de gestión y gobernanza innovadoras (documento completo).
Programa de mentorización para las empresas turísticas de Pamplona: Diagnóstico	Informe diagnóstico de nivel de competitividad e innovación del sector turístico de Pamplona y propuestas para la mejora de la competitividad.
Programa de mentorización para las empresas turísticas de Pamplona: Mentorización	- Programa de mentorización para las empresas turísticas de Pamplona: servicios, metodología y actuaciones de mentorización y captación de empresas participantes, calendarización del proyecto y sistema de evaluación. - Plan de difusión y comunicación del Programa de mentorización. - Diseños de material promocional del Programa de mentorización. - BBDD de empresas y profesionales turísticos de Pamplona participantes del Programa de mentorización. - Cuestionarios de evaluación del Programa de mentorización a completar por las empresas. - Informe de seguimiento y evaluación para cada una de las empresas participantes. - Propuesta de programa de la sesión formativa, indicando: metodología y objetivos del curso, contenidos, fecha, horas, formadores y material didáctico. - Informe final de sesión formativa (asistentes, contenido, ponentes, resultados cuestionarios, etc.). - Informe final del Programa de mentorización. Incluirá información y evaluación de todas las fases, así como de empresas y proyectos participantes. - Plan de Innovación y competitividad turística de Pamplona (completo): Plan y estrategia municipal de gestión y gobernanza innovadoras y Programa de mentorización

	para las empresas turísticas de Pamplona: Mentorización
--	--

Toda la documentación y publicidad deberá presentarse en castellano y euskera en cumplimiento de la Ordenanza Municipal que regula el uso del euskera en el Ayuntamiento de Pamplona.

La empresa adjudicataria deberá proveer un sistema informático para la coordinación del trabajo en equipo que deberá incluir, al menos, un gestor de tareas, un gestor documental, un sistema de chat o equivalente y un sistema de videoconferencia.

6. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

6.1 Compromiso de adscripción de medios materiales

La empresa adjudicataria proporcionará todos aquellos medios materiales necesarios para la correcta ejecución del contenido de los trabajos. En particular, la empresa adjudicataria deberá disponer de los equipos, programas informáticos y experiencia necesaria para la adecuada realización de los trabajos, compatibles con los sistemas y herramientas informáticas del Ayuntamiento de Pamplona.

Todos los recursos materiales y, en particular, equipos, material fungible y otros necesarios para la realización de los trabajos, deberán ser aportados por la empresa adjudicataria y deberán ser propiedad de aquél o, en su caso, poseer las correspondientes autorizaciones, licencias de uso o permisos necesarios. También será de su responsabilidad la elaboración de materiales y herramientas de comunicación (flyers, banners, etc.).

Corresponderá a la empresa adjudicataria proporcionar la infraestructura (mobiliario, hardware, software, etc.) que sea necesaria para la correcta ejecución del proyecto. De este modo, la empresa adjudicataria deberá proporcionar el soporte técnico necesario a su equipo de medios personales en todas las materias (móvil, ordenador portátil, cámara fotográfica, software necesario para el desarrollo del proyecto, etc.), así como las comunicaciones de datos entre las dependencias desde las que el equipo designado realice el servicio.

Como norma general, el servicio deberá ser prestado desde las oficinas de la empresa adjudicataria o en formato de teletrabajo, a excepción de la ejecución de la sesión formativa sobre innovación, las sesiones de mentorización presenciales a las empresas y la presentación y puesta en común de los proyectos resultantes, que serán en formato presencial y se desarrollarán en alguna de las sedes y espacios municipales del Ayuntamiento. En todo caso, la empresa adjudicataria deberá aportar la documentación y el material necesario para el desarrollo de las sesiones. Los gastos de desplazamiento y manutención correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria será responsable de toda reclamación que pueda presentarse por terceros sobre estos conceptos contra el Ayuntamiento, habiendo de indemnizarle por todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones.

6.2 Compromiso de adscripción de medios personales

El **equipo de trabajo** que la empresa licitadora oferte en su propuesta técnica para el desarrollo del servicio debe estar compuesto por un mínimo de los siguientes profesionales:

- **Director del proyecto:** Titulación Universitaria superior (Turismo, ADE o similares) con un Máster en materia turística. Experiencia demostrable de, como mínimo, 10 años en el sector turístico y en proyectos similares al objeto del presente contrato. Será el responsable de la coordinación y organización de todo el proyecto, tanto del Plan municipal de gestión y gobernanza innovadora como del Programa de mentorización para las empresas turísticas de Pamplona, garantizando la correcta ejecución del mismo.
- **Consultor turístico:** Titulación Universitaria superior (Turismo, ADE o similares). Experiencia demostrable de, como mínimo, 5 años en el sector turístico y en proyectos similares al objeto del presente contrato. Será la persona responsable de la ejecución y gestión de las tareas del contrato junto con el director del proyecto.
- **Consultor diseño/comunicación:** Titulación Universitaria superior (Comunicación, Marketing o similares). Experiencia demostrable de, como mínimo, 3 años en proyectos similares al objeto del presente contrato. Será el responsable del diseño y coordinación del material gráfico/divulgativo requerido para el proyecto, así como de la promoción y comunicación del Plan de Innovación y Competitividad turística. Garantizará una buena presentación y asistencia del programa por medio de una correcta difusión entre las empresas y profesionales turísticos de Pamplona.

El equipo de trabajo deberá incluir personal cualificado para colaborar con la consecución de los objetivos del proyecto y para el correcto desempeño de las tareas contratadas. La empresa adjudicataria deberá describir en su oferta la relación de componentes del equipo de trabajo que ofrece, así como los perfiles académicos asociados, de modo que la estructura del equipo y el perfil profesional de sus componentes y su dedicación se adapten a las condiciones expuestas en este contrato y permita su correcta ejecución.

El equipo de trabajo para el desarrollo del Plan, así como los ponentes y mentores, estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes. En caso de sustituciones de las personas adscritas en la ejecución del contrato, deberá ser personal con los mismos requisitos de experiencia y formación.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Ayuntamiento y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

El responsable del contrato se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

Asimismo, el Ayuntamiento de Pamplona designará a María Bezunartea o persona en la cual delegue como interlocutora con la empresa adjudicataria. Ésta será la persona responsable del contrato y ejecutará las tareas de seguimiento y control del proyecto.

7. DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución máximo del contrato del Plan de Innovación y competitividad turística será de **10 meses**. La empresa adjudicataria deberá cumplir los siguientes hitos de realización del trabajo, en los plazos que se acuerda a continuación:

Hito 1. Presentación del Plan y estrategia municipal de gestión y gobernanza de la innovación: 6 meses desde la firma del contrato.

Hito 2. Fase de diagnóstico del Plan de Innovación y competitividad turística: esta fase tendrá una duración de 1 mes a partir de la firma del contrato.

Hito 3. Fase de mentorización (acompañamiento a las empresas): esta fase tendrá una duración de 3 meses a partir de la finalización del Hito 2.

Hito 4. Fase de mentorización (evaluación y seguimiento): esta fase tendrá una duración de 6 meses a partir de la finalización del Hito 3.

Hito 5. Fase de presentación del documento e informe final del Plan de Innovación y competitividad turística (Plan y estrategia municipal de gestión y gobernanza innovadora y Programa de mentorización para las empresas turísticas de Pamplona): esta fase coincidirá con la finalización del contrato objeto de este pliego técnico.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

Las empresas adjudicatarias y el personal asignado a la ejecución del contrato no podrán en ningún caso utilizar la información o documentación generada a la que tenga acceso para un fin distinto del indicado en el contrato, ni tampoco ceder a terceros ni tan siquiera a efectos de conservación. Los datos tratados serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Pamplona.

Asimismo, guardarán en todo momento secreto profesional sobre las informaciones y los documentos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, quedando obligado a no enajenar o hacer pública la información que conozca en el marco de este. Igualmente, las empresas adjudicatarias deberá cumplir lo establecido en Ley 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Todos los documentos e informes en cualquiera de sus formatos elaborados por las empresas adjudicatarias como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Pamplona, que podrá utilizarlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin necesidad de aprobación por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria acepta expresamente que los derechos de explotación de los programas y materiales entregados o desarrollados al amparo del presente contrato corresponden exclusivamente al Ayuntamiento de Pamplona sin que la empresa adjudicataria pueda conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitar a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin. Así mismo, la propiedad intelectual de todos los entregables previstos, elementos gráficos y de multimedia, documentación, etc. pasará a ser del Ayuntamiento de Pamplona.

A su vez, la adjudicataria deberá obtener los derechos de imagen u otros que pudieran corresponder de los ponentes y formadores o cualquier otra persona que aparezca en todas las fotografías y vídeos generados en el marco del proyecto a efecto que el Ayuntamiento de Pamplona como propietaria de las imágenes pueda utilizarlas para el ámbito territorial universal sin ningún cargo por este u otros conceptos.

9. HITOS Y OBJETIVOS

La actuación prevista tiene su encaje en el componente 14 “Plan de Modernización y competitividad del Sector Turismo”, Inversión 1, submedida 2 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El contrato se llevará a cabo bajo el principio del compromiso con el resultado. Por ello, deberá asegurarse en todo momento la observancia concreta de los siguientes **hitos, objetivos y plazos** establecidos en la Propuesta de Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España (COM/2021/322 final):

- Objetivo n.º 217 del CID: Cuarto trimestre 2021: Publicación en el BOE de la adjudicación a las entidades locales de ayuda para la aplicación de los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos», por un importe mínimo de 561.000.000 de euros, de los cuales, el 35 % se destinará a medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos. Estos fondos están incluidos en el presente Acuerdo. Los criterios de selección garantizarán el cumplimiento de la Guía técnica sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo» (DO C 58 de 18.2.2021, p.1), de una lista de exclusiones y del acervo medioambiental pertinente de la UE y nacional. Los criterios de selección deberán garantizar que, del presupuesto total definitivo concedido para financiar la medida, 511.000.000 de euros, como mínimo, contribuyan al cumplimiento de los objetivos relacionados con el cambio climático con un coeficiente climático del 100 %, y 140.000.000 de euros, como mínimo, a los relacionados con un coeficiente climático del 40 %, de conformidad con el anexo VI del Reglamento (UE) 2021/241 sobre el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- Objetivo n.º 218 del CID: Cuarto trimestre 2022: Publicación en el BOE de la adjudicación a las entidades locales de ayuda para la aplicación de los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos», por un importe mínimo de 1.173.000.000 de euros (valor de referencia: 31 de diciembre de 2021), de los cuales, el 35% se destinará a medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos.
- Objetivo n.º 219 del CID: Cuarto trimestre 2023: Publicación en el BOE de la adjudicación a las entidades locales de ayudas para la aplicación de los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos» por un importe mínimo de 1.788.600.000 euros (valor de referencia: 31 de diciembre de 2022), de los cuales, el 35 % se destinará a financiar medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos.

- Hito n.º 220 del CID: Cuarto trimestre 2024: Las Comisiones de Seguimiento se asegurarán de que todos los destinos beneficiarios logren como mínimo los siguientes porcentajes de ejecución de cada Plan de Sostenibilidad Turística.
 - o Ejecución del 75 % en el caso de los destinos adjudicados en 2021.
 - o Ejecución del 50 % en el caso de los destinos adjudicados en 2022.
 - o Ejecución del 25 % en el caso de los destinos adjudicados en 2023.
- Hito n.º 221 del CID: Segundo trimestre 2026 Finalización de todos los proyectos incluidos en los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos» y adjudicados en consonancia con los objetivos 211, 212 y 213, el 35 % de cuyos fondos se destinarán a financiar medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos.

10.OBLIGACIONES DE COMUNICACIÓN

La entidad contratista y subcontratistas estarán obligadas a cumplir con las **obligaciones de información y publicidad** establecidas en el artículo 9 “Comunicación” de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Concretamente, estarán obligados a cumplir las siguientes obligaciones:

- a) En los documentos de trabajo, así como en los informes y en cualquier tipo de soporte que se utilice en las actuaciones necesarias para el objeto del contrato, deberá exhibirse de forma correcta y destacada el emblema de la UE con una declaración de financiación adecuada que diga “financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU”, junto al logo del PRTR y contener tanto en su encabezamiento como en su cuerpo de desarrollo la siguiente referencia «Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia- Financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU», Gobierno de Navarra, Ayuntamiento de Pamplona y Pamplona Go Green.
- b) En las medidas de información y comunicación, sea cual fuere el canal de comunicación que se emplee, se deberá hacer referencia a que la inversión está financiada por la Unión Europea a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia- NextGeneration EU.
- c) Las campañas audiovisuales relacionadas con el PRTR deberán mostrar, al menos, los logos del “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia” y “Financiado por la Unión Europea NextGeneration EU”, según lo establecido en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre y el Manual de Identidad Visual. En el locutado, se deberá incluir el siguiente mensaje: “Campaña financiada por la Unión Europea NextGeneration EU – Plan de Recuperación- Ministerio competente- Gobierno de España” o una opción más corta eliminando de la locución el nombre del ministerio correspondiente.
- d) Las cuñas radiofónicas deberán contener el mensaje de la administración que gestiona la campaña acompañada de la siguiente frase “Campaña financiada por la

Unión Europea Next Generation-Plan de Recuperación- Ministerio competente- Gobierno de España”.

- e) El órgano de contratación proporcionará durante la ejecución del contrato las indicaciones acerca del contenido preciso en cada medio y/o formato.

11. INTEGRACIÓN DE DATOS A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS UNE 178

El Ayuntamiento de Pamplona está implantando actualmente una Plataforma Integral de Destino Inteligente enmarcada dentro de su Plan Director de Turismo de Pamplona

Con el objetivo de uniformizar y aglutinar la información del territorio, toda la información que sea susceptible de ser medida proveniente de sensores u otros sistemas de información como software, APPs, webs, servidores externos o bases de datos, deberá ser incluida en la Plataforma Integral de Gestión Inteligente.

La Plataforma Integral de Gestión Inteligente estará basada en el modelo de capas de la norma **UNE 178511 y 178104 “Sistemas integrales de gestión de la ciudad inteligente”** y, por tanto, contará con una capa de Interoperabilidad en formato API REST abierta, estandarizada y pública.

La API permitirá la recepción de diferentes dispositivos, tecnologías de comunicación (HTTP, HTTPS, MQTT, etc.), y mecanismos de captura de información (JSON, XML, UL, etc.).

La Plataforma Integral de Gestión Inteligente estará alineada con el modelo de información NGS19/10 desarrollado por OMA y según el estándar FIWARE (<https://www.fiware.org/>) para de esta forma alinearse con las recomendaciones de la Comisión Europea en el marco del CEF Telecom Program.

Contará con métodos de autenticación (mediante usuario / contraseña, token o similar) para que el acceso a la información sea seguro.

La Plataforma deberá ser siempre fuente de recepción de los datos, siguiendo un modelo de datos previamente acordado entre el Ayuntamiento de Pamplona y el adjudicatario.

Nota:

- Será obligatorio que, durante la duración de los presentes contratos, se justifique que se pueda realizar el envío de la información a una Plataforma, y se prepare para tal fin.
- En caso de que la Plataforma ya esté disponible, será obligatorio que se realice el envío de datos a la misma.
- Las comunicaciones u otros gastos asociados al envío de esta información deberán ser por cuenta de la empresa adjudicataria, asumiendo la gestión y sus costes durante toda la duración del contrato, así como todas las necesidades para la instalación del equipamiento que pueda ser necesario.
- Si como consecuencia de este contrato, se desarrollara un software para la integración con la Plataforma, este debe mantenerse durante toda la duración del contrato y suministrarse al Ayuntamiento para que la información siga siendo recibida por la plataforma una vez finalizado el contrato.

- En caso de que el software de la integración no pueda ser suministrado al Ayuntamiento, deberá darse la información suficiente para que el Ayuntamiento pueda implementar la forma de seguir recibiendo la información de los sensores y/o software implantado en la plataforma una vez finalizado el contrato

Firmado

(Documento firmado electrónicamente al margen)