

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO MICE SOSTENIBLE DE PAMPLONA, EN EL MARCO DEL PROYECTO PSTD PAMPLONA SF365, PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y 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.....	7
5. ENTREGABLES.....	10
6. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES.....	11
7. DURACIÓN DEL CONTRATO	13
8. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD	13
9. HITOS Y OBJETIVOS.....	14
10.OBLIGACIONES DE COMUNICACIÓN	15
11. INTEGRACIÓN DE DATOS A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS UNE 178	16

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones de carácter técnico que regulan la contratación de los servicios de asistencia técnica para el **desarrollo y ejecución de un Plan Estratégico de Turismo MICE sostenible de Pamplona**, en el cual se creará la hoja de ruta y la estrategia a seguir para desarrollar el nicho de mercado turístico MICE de forma sostenible. Así mismo, se llevará a cabo dentro de este plan el desarrollo y ejecución de un plan de actuaciones sostenibles.

El **objetivo principal** de este contrato es **posicionar Pamplona como uno de los principales destinos turísticos para la realización de turismo MICE**, siguiendo los **estándares de sostenibilidad** tanto en la estrategia como en las actuaciones planteadas.

El sistema turístico de Pamplona está formado por un conjunto de subsectores turísticos con diferentes grados de desarrollo, profesionalización e innovación. El subsector MICE genera un impacto de gasto y empleo muy positivo, situándose en una posición importante dentro de la economía de la ciudad y en las cuentas de resultados de las empresas. A partir de este plan Estratégico se pretenden sentar las bases e impulsar el desarrollo sostenible del sector MICE como factor diferenciador, así como impulsar a Pamplona como ciudad de referencia.

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

- **Conocer la realidad del turismo MICE** en Pamplona.
- **Implantar un mecanismo de gestión del turismo MICE** en clave sostenible para Pamplona y definir las funciones y competencias de esta gestión.
- Construir y establecer mecanismos de **cooperación público-privada** entre entidad pública y empresas privadas.
- Concretar los **objetivos y estrategia** que conduzcan al **desarrollo y promoción del turismo MICE** de Pamplona.
- Desarrollar e implementar un **Plan de acciones bajo parámetros de sostenibilidad** turística que ayude a promover y coordinar las actuaciones que se planteen para dar visibilidad a la oferta sostenible de nuestro destino MICE.
- Mitigar los efectos del **cambio climático** desde la industria MICE.

Se trata de un contrato de servicios y por su importe y alcance, 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 2. Mejora de la eficiencia energética, actuación 5. Meet Green PNA. MICE sostenible 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 2 Mejora de la Eficiencia Energética, 5. Meet Green PNA. MICE sostenible del Plan de Sostenibilidad Turística Pamplona SF365. Esta actuación contribuye de manera indirecta a la mejora de la eficiencia energética.

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 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 qué 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.

Uno de los nichos de **mercado turístico potenciales de Pamplona** que se quiere transformar y adaptar a los nuevos modelos de destino inteligentes, innovadores, sostenibles y accesibles, es el **turismo MICE**.

Actualmente, la oferta turística MICE de Pamplona se está gestionando a través de una mesa de trabajo conformada por el Gobierno de Navarra, el Ayuntamiento de Pamplona, la empresa pública NICDO, asociaciones turísticas y venues.

Además, mediante la página web **Meet in PNA**. Desde este espacio web, el cual se quiere mantener, se lleva a cabo la promoción de Navarra y Pamplona como destino de turismo MICE. Por otra parte, pese a que Pamplona no cuenta con la estructura propia de un Convention Bureau, forma parte del Spain Convention Bureau (SCB), con el cual trabaja conjuntamente en la realización de acciones de promoción tanto nacional como internacional.

A pesar de contar con esta página de promoción y formar parte del SCB, Pamplona no dispone de una estrategia de gestión interna y de promoción del turismo MICE, así como de las acciones o herramientas necesarias para formar e incentivar al sector privado de la ciudad en la creación de producto turístico MICE sostenible.

Es por ello necesaria la creación de un **Plan Estratégico**, donde se establezcan las directrices o fórmulas de gestión y las líneas de actuación que ayuden a **fortalecer y promocionar la ciudad de Pamplona como destino turístico sostenible MICE** y, como consecuencia, atraer a empresas a celebrar sus eventos, convenciones, reuniones...

Esta estrategia debe enfocarse desde la premisa de **convertir y posicionar la ciudad en un destino MICE sostenible e innovador**, con el reto de implementar herramientas diferenciadoras para combatir el cambio climático, como la **medición de la huella de carbono**. Esta herramienta fue implementada en el año 2022 dentro de la actuación 5. Meet Green del PSTD Pamplona SF 365, y que sirve, entre otras cosas, para medir la huella de carbono generada por los empresarios/congresistas y los diferentes eventos que se desarrollan en la ciudad, ayudando a conocer el impacto que genera esta actividad en el medioambiente.

El Plan Estratégico que se desarrollará a partir de este contrato debe ir en sintonía con la estrategia MICE del Gobierno Foral de Navarra, así como tener en cuenta en su redacción los siguientes documentos:

- La agenda urbana 2030 de Pamplona
- La agenda local 2030 de Navarra
- El Plan Estratégico de turismo de Navarra 2018-2025

- El Plan Estratégico de Pamplona 2023 – 2029
- El Plan de Sostenibilidad Turística de Navarra 2022
- Diagnóstico DTI Pamplona 2022
- Directrices a cumplir del Certificado de Destino Turístico Sostenible Biosphere
- Informe del estudio del Turismo MICE en Pamplona, año 2018. Estudio 2019.
- Estudio de impacto económico del turismo de reuniones 2014. Resumen ejecutivo 2015.
- Análisis sobre la demanda de la industria de reuniones nacional e internacional postpandemia, año 2022.
- Certificado Biosphere
- Marca de ciudad actualmente en proceso de desarrollo dentro del contrato de Plan de Marketing digital.

4. METODOLOGÍA Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN

Para el desarrollo del siguiente contrato consistente en el diseño de un Plan Estratégico de Turismo MICE sostenible de Pamplona, así como la implementación de las acciones correspondientes para la gestión y promoción del producto MICE, la empresa contratada deberá realizar los siguientes trabajos:

Fase I: Plan estratégico de Turismo MICE sostenible: diagnóstico y definición de las líneas estratégicas de actuación

El propósito de la siguiente fase es, por una parte, **analizar el posicionamiento de Pamplona y su imagen**, tanto nacional como internacional, en lo que se refiere a **turismo MICE**, así como, qué posición competitiva ocupa en el mercado turístico y qué oferta de productos turísticos MICE existen en la ciudad. Un análisis completo que ayude a establecer el punto de partida desde el cual se tiene que formular la estrategia MICE del destino.

Este análisis deberá contemplar los siguientes aspectos:

- Empresas especializadas en MICE de Pamplona (receptivos, audiovisuales, caterings, OPC, DMC, agencias especializadas...).
- Infraestructuras para MICE (hoteles, centros de congresos, espacios polivalentes, ...).
- Análisis e informe del impacto económico, social y medioambiental de la actividad MICE.
- Definición de los objetivos, misión, visión y valor a partir del diagnóstico realizado.
- Entrevistas con agentes del sector turístico de Pamplona e instituciones involucradas.
- Una jornada de contraste tras la finalización del diagnóstico con el sector turístico e instituciones involucradas.

Por otra parte, desarrollar **un Plan estratégico que ayude a establecer las bases y las líneas de actuación** que conduzcan al cumplimiento de los objetivos. Para ello, se definirá **la estrategia de trabajo para el desarrollo, la gestión y la promoción/comercialización** del

producto MICE sostenible 2024-2026 (sólo se sufragarán actuaciones del 2024 a partir de este contrato).

La formulación de la estrategia, así como las líneas de actuación que se desarrollen a partir de ella, se redactarán teniendo en cuenta la Agenda 2030 y los ODS vinculados (industria, innovación e infraestructura; ciudades y comunidades sostenibles; igualdad de género; entre otras) e irán en sintonía con la estrategia y pilares del plan de la red Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), así como de la estrategia de los Planes de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El planteamiento y redacción de las actuaciones se llevará a cabo mediante la realización de una ficha, la cual contendrá como mínimo los siguientes apartados:

- Nombre y descripción de la actuación
- Contribución de la acción al principio de sostenibilidad (impacto ambiental y socioeconómico del turismo MICE en Pamplona). Etiqueta climática.
- Línea estratégica de la actuación
- Cronograma 2023-2026
- Presupuesto 2023-2026
- Agentes implicados en la ejecución
- Indicadores de evaluación y grado de cumplimiento de la actuación

Las actuaciones a diseñar y ejecutar estarán enmarcadas, como mínimo, en las siguientes **líneas estratégicas**, que deberán ser desarrolladas por la empresa adjudicataria:

- Línea 1: Gobernanza y modelo de gestión entre agentes
Definición de un **Plan de gestión y gobernanza**, que contemple una estructura de gestión sostenible del MICE para Pamplona en la cual se defina tanto un modelo de trabajo para la gestión interna del Ayuntamiento como un modelo de trabajo público-privado, en donde la adhesión de las empresas se regirá por normas y estándares de calidad y sostenibilidad (ejemplo: certificado *Biosphere Sustainable* o similar). Para ello, se creará un plan de pertenencia a este proyecto con la intención de involucrar a empresas MICE de la ciudad (requisitos, perfil de empresas, como participarán...) siguiendo la metodología de un club de producto.
El modelo de gestión y gobernanza propuesto deberá ser realista y contemplarse desde el punto de vista económico, ambiental y de recursos humanos, sostenible.
- Línea 2: Sistema de inteligencia del sector MICE (herramientas de gestión interna)
Definición de un **modelo de control y seguimiento**, así como de análisis del impacto de la actividad MICE para la toma de decisiones y prevención de riesgos. Esta línea pretende dotar al órgano gestor de herramientas de gestión, entre las que se encuentren la obtención de datos de mercado, satisfacción e impacto económico, social y medioambiental en el mercado objetivo y detección rápida de la demanda turística (congresos, reuniones, eventos...), con la intención de disponer de información

turística de valor como soporte a la estructuración y especialización de la oferta y la demanda.

- Línea 3: Acciones de Innovación en el sector MICE

Esta acción tiene como finalidad el diseño e implementación **de actuaciones innovadoras, singulares, diferenciadoras y sostenibles** adaptadas al turismo MICE destinadas a las empresas de Pamplona (eventos, aplicaciones y herramientas tecnológicas, herramientas de sostenibilidad para la aplicación y uso en grandes eventos como etc.).

Esta acción se concretará en un plan de formación/mentorización para las empresas implicadas con el objetivo de materializar un cambio de modelo hacia la sostenibilidad en los servicios y procesos que se dan en el desarrollo de turismo MICE en Pamplona. Se deberá ofrecer mentorización al siguiente número mínimo de empresas:

- Ayuntamiento de Pamplona: 1
- Alojamiento: 10
- Venues: 5
- Organizadores profesionales de congresos: 2
- Organizadores de viajes y actividades: 3
- Otros servicios: 4

- Línea 4: Desarrollo y estructuración de la oferta turística MICE sostenible

La empresa adjudicataria desarrollará las siguientes labores:

- la creación de un **protocolo que ayude a estructurar la metodología de trabajo para realizar eventos B2B sostenibles** y atraer los mercados a alcanzar. Se tendrá en cuenta que el Ayuntamiento de Pamplona cuenta con un sistema gratuito de medición de la huella de carbono a disposición de los congresistas albergado en su página web.
- la **creación y estructuración de oferta turística complementaria** al turismo MICE (banco de experiencias, paquetización de productos, colaboración con otros destinos turísticos vecinos...) para la diversificación.

- Línea 5: Promoción y comercialización del destino MICE Pamplona

Diseño, desarrollo y comercialización de actividades de turismo MICE sostenible, así como **definición de un protocolo de promoción**. En este sentido, se deberán definir y ejecutar estrategias/actuaciones de comercialización para la captación y promoción de eventos/congresos e incluir acciones de promoción off y on line del destino (página web, RRSS, vídeos promocionales, medios de comunicación...) para convertir Pamplona en un referente del turismo MICE sostenible.

Todas las actuaciones llevadas a cabo dentro del PSTD se formularán y ejecutarán teniendo en cuenta los principios de sostenibilidad en destinos turísticos y en sintonía con la estrategia DTI y los Planes de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Finalmente, se realizará una jornada de presentación del plan ante el sector y agentes involucrados en el sector MICE.

Fase 2: Ejecución del Plan estratégico de Turismo MICE sostenible

En la siguiente fase del contrato, la empresa adjudicataria llevará a cabo la **implementación de las actuaciones desarrolladas a partir de las líneas estratégicas** del Plan Estratégico durante la duración del contrato y, además, se encargará de los siguientes aspectos:

1. Realización de un cronograma de reuniones de coordinación entre los diferentes agentes público-privado implicados en la ejecución de las líneas estratégicas.
2. Seguimiento de las actuaciones enmarcadas en las líneas estratégicas y justificación de los trabajos mediante un informe de seguimiento trimestral. Ha de incluir el estado de ejecución de las actuaciones, valoración de resultados, asignación presupuestaria y de gastos, etc.
3. Gestión y coordinación de las diversas presentaciones y reuniones con los diferentes sectores implicados y administraciones correspondientes.

El adjudicatario deberá destinar, como mínimo, un presupuesto total de 95.306,29 € (todos los costes e IVA incluidos) a la Fase 2: Ejecución del Plan Estratégico de Turismo MICE sostenible, contemplada en el contrato.

5. ENTREGABLES

A continuación, se indican los entregables a presentar, como mínimo, para cada una de las fases del Plan Estratégico de Turismo MICE sostenible de Pamplona:

Fase	Documentos entregables
<p>Fase 1. Plan estratégico de Turismo MICE sostenible: diagnóstico y definición de las líneas estratégicas de actuación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Propuesta Plan Estratégico de Turismo MICE sostenible: índice, estructura y contenido (a validar por Ayuntamiento de Pamplona) ○ Informe diagnóstico del turismo MICE sostenible en Pamplona deberá incluir resultados de las entrevistas realizadas al sector turístico e instituciones e informe de la jornada de contraste. ○ Propuesta líneas estratégicas y actuaciones (a validar por Ayuntamiento de Pamplona) ○ Plan Estratégico de Turismo MICE sostenible (documento completo definitivo) ○ Documentación presentación del plan
<p>Fase 2. Ejecución del Plan estratégico de Turismo MICE sostenible</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cronograma y actas de reuniones de coordinación y seguimiento del plan ○ Informes de presentaciones y materiales que se originen a partir de ellas ○ Informes trimestrales de seguimiento de la ejecución del Plan estratégico

	<ul style="list-style-type: none">○ Informe final de la ejecución de todas las actuaciones del proyecto
--	---

La información de comunicación al sector deberá estar 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.

La empresa adjudicataria debe asegurarse de que la administración contratante no abonará en ningún caso precios abusivos para llevar a cabo la ejecución de las actuaciones recogidas en el plan estratégico, que no guarden proporción con la regulación normal del mercado. Asimismo, deberá presentar facturas, justificantes o certificados oficiales de ejecución de cada uno de los subcontratos que puedan derivarse de la presente contratación y que deberán ser previamente autorizados por el Ayuntamiento de Pamplona.

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 las posibles sesiones formativas y de mentorización del producto MICE a las empresas y presentaciones, 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:

- **Coordinador.** Titulación universitaria en Turismo, Dirección estratégica de empresas o similar. Experiencia en coordinación y redacción de planes estratégicos de turismo MICE, de mínimo 6 años. Será el encargado de la organización y coordinación de todos los trabajos que se desarrollen dentro del contrato.
- **Técnico/consultor 1.** Titulación universitaria en Turismo, dirección de empresas o similar con experiencia mínima de 3 años en la redacción e implementación de planes estratégicos turísticos MICE. Será el encargado de la redacción del plan estratégico de Turismo MICE sostenible, así como contribuir a la ejecución de las actuaciones propuestas para la anualidad 2023-2024.
- **Técnico/consultor 2.** Titulación universitaria en marketing turístico o similar con experiencia mínima de 3 años en la implementación de planes estratégicos de MICE. Será el encargado de la redacción de las líneas estratégicas y actuaciones junto al técnico/consultor 1, así como el encargado de la ejecución de las actuaciones propuestas para la anualidad 2023-2024.

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 proyecto 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 Ana González 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 para el desarrollo y ejecución del Plan Estratégico de turismo MICE sostenible será de 11 meses y medio. Desde el 1 de enero de 2024 o fecha de formalización del contrato y hasta el 15 de diciembre de 2024.

La empresa adjudicataria deberá cumplir los siguientes **hitos de realización del trabajo**, en los plazos que se establecen a continuación:

Hito 1. Presentación de la propuesta del Plan Estratégico de Turismo MICE sostenible: índice, estructura. Esta fase tendrá una duración de 15 días, a partir de la firma del contrato.

Hito 2. Diagnóstico del turismo MICE sostenible en Pamplona. Esta fase tendrá una duración de 1 mes a partir de la firma del contrato.

Hito 3. Plan Estratégico de Turismo MICE sostenible (documento completo definitivo). Contemplará una duración de 4 meses a partir de la firma del contrato.

Hito 4. Ejecución del Plan Estratégico de turismo MICE sostenible. Este hito se iniciará tras la finalización del hito 3 y su duración será hasta el 30 de noviembre de 2024.

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 todos los contenidos audiovisuales que puedan ser 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 a 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 NGSI9/10 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)