

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA CONCEPTUALIZACIÓN, DESARROLLO Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UN ESPACIO URBANO VIRTUAL VINCULADO A LOS SANFERMINES, 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	3
3.	ANTECEDENTES	6
4.	METODOLOGÍA Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN.....	7
5.	ENTREGABLES.....	20
6.	ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES.....	21
7.	DURACIÓN DEL CONTRATO	23
8.	PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD.....	24
9.	GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO ASOCIADO A LA MISMA	24
10.	HITOS Y OBJETIVOS	25
11.	INTEGRACIÓN DE DATOS A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS UNE 178	26
12.	ACTUACIONES EXCLUIDAS Y CUMPLIMIENTO DEL PRINCIPIO DNSH Y CONDICIONES DE ETIQUETADO.....	27
13.	OBLIGACIONES DE COMUNICACIÓN.....	28

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 la **conceptualización y el desarrollo de un espacio urbano virtual de los Sanfermines y la ciudad de Pamplona**, que dará acceso al visitante a una serie de contenidos mediante la utilización de la realidad virtual y/o realidad aumentada en espacios y puntos emblemáticos de la ciudad. A partir de cada uno de los espacios y puntos visitables se mostrará y presentará la esencia de la cultura, las tradiciones, la música, las anécdotas o la vocación universal de las fiestas dedicadas a San Fermín y la ciudad de Pamplona. El conjunto de este contenido ayudará a la dinamización, diversificación y desestacionalización de la actividad turística.

Se trata del desarrollo de un espacio urbano virtual, que permita interactuar en tiempo real con los contenidos y el entorno. Para ello, se llevará a cabo la **implementación o desarrollo de una plataforma digital, con su panel de gestión, los contenidos necesarios y el diseño de códigos QR** para su uso desde dispositivos móviles por parte de turistas y residentes.

El **objetivo principal** de este contrato es **disponer de un producto turístico competitivo vinculado a los Sanfermines y la ciudad, que esté disponible durante todo el año.**

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

- Contar con un producto turístico innovador y sostenible que permita dar a conocer y poner en valor los aspectos culturales y tradicionales de los Sanfermines durante todo el año.
- Desestacionalizar y descentralizar la demanda turística y hacer que la ciudad de Pamplona sea un destino visitable durante todo el año.
- Mejorar la imagen de la ciudad y la fiesta, transmitiendo en los contenidos su valor cultural.
- Crear una oferta turística innovadora vinculada a los Sanfermines.
- Fomentar la competitividad del porfolio de productos del destino, su grado de atraktividad y notoriedad en los mercados.
- Contribuir al desarrollo sostenible y de valor de producto de los Sanfermines y oferta turística de la ciudad.
- Poner en valor el nuevo Centro de Experiencias de San Fermín, como punto de inicio de la ruta vinculada a las fiestas.
- Obtención de datos de consumo e interés de las personas usuarias.

Se trata de un contrato de servicios y forma parte del Eje 3. Transición Digital, actuación 9. SF365 Espacio Urbano Virtual enmarcado en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU.

Esta actuación no dispone de etiqueta de contribución climática incluida en el Anexo VI del Reglamento de Recuperación y Resiliencia, no contribuyendo a los objetivos climáticos y ambientales.

Esta actuación contribuye al etiquetado digital con la etiqueta 021quater incluida en el Anexo VII del Reglamento de Recuperación y Resiliencia, contribuyendo en un 100% a los objetivos digitales.

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 Transición Digital, 9. SF365 Espacio Urbano Virtual. Esta actuación no contribuye de forma directa 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 PSTD PAMPLONA SF365 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 y los Planes de Sostenibilidad Turística en Destino, este **proceso de transformación del destino no puede ni debe abordarse sin implicar a las nuevas tecnologías**, las cuales ayudan a la competitividad de los destinos y a aumentar la calidad turística mediante la creación de productos turísticos innovadores y diferenciadores, además de servir como medio de transmisión de la cultura, patrimonio, valores, etc. de los destinos. En este sentido, el Ayuntamiento de Pamplona acaba de ser beneficiario de la **Convocatoria de ayudas para el despliegue de Plataformas tecnológicas y soluciones digitales en los destinos de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes 2024**, y en su proyecto cuenta con financiación para la integración de la App Turista (C#12).

Desde el Ayuntamiento de Pamplona se ha detectado una falta de recursos vinculados a San Fermín fuera del momento de celebración de los mismos, como de recursos culturales y naturales de la ciudad. Es importante tener en cuenta que los Sanfermines son la carta de presentación turística de la ciudad y la principal referencia de la visita turística, siendo el recurso más conocido y con una duración limitada en el tiempo. Dicha festividad sucede a lo largo de 9 días al año, lo cual genera concentración turística y estacionalidad en la actividad turística de la ciudad. Es por ello por lo que se hace necesario el poder disponer de recursos turísticos vinculados a la festividad que puedan ser visitados y disfrutados durante todo el año.

Además, se ha detectado la existencia de demanda de conocimiento de las fiestas de San Fermín fuera de las fechas de celebración de las mismas y, muy especialmente, del descubrimiento del recorrido del encierro. Sin embargo, en la actualidad, la visita a este entorno queda muy limitada por la escasez de contenidos y falta de tematización de los recursos y espacios que componen el itinerario.

A pesar de que durante las fiestas de San Fermín la atención se centra en las celebraciones más populares de la fiesta, la ciudad ofrece otras experiencias a las personas visitantes que deben incorporarse a esta ruta. Este es el caso de la pelota, el entorno fluvial, magnífico espacio de reposo y descanso que contrasta con la algarabía de la fiesta, y tradiciones como el deporte rural, las danzas regionales, el bertsolarismo, el jazz, etc.

Para la conceptualización y desarrollo del objeto del contrato, se deberán tener en cuenta una serie de documentos y espacios, como es el caso de:

- Centro de Interpretación de los Sanfermines
- Plan Estratégico de Turismo 2023-2029.
- Agenda Urbana Pamplona 2030
- Plan de Movilidad y Accesibilidad turística de Pamplona
- Plan de Señalización Turística de Pamplona
- Archivo urbano digital de Sanfermines
- Nueva marca de Pamplona
- Plan de Marketing digital

4. METODOLOGÍA Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN

Para el desarrollo de los trabajos a llevar a cabo en el marco del presente **contrato de conceptualización y desarrollo de un espacio urbano virtual**. Dicho proyecto debe permitir al visitante recorrer un espacio urbano virtual vinculado a los Sanfermines y a la ciudad de Pamplona de forma autónoma a partir de **códigos QR**, utilizando un **dispositivo móvil estándar o tablet**, que reproduzca los contenidos virtuales.

La empresa adjudicataria deberá trabajar en coordinación con la empresa adjudicataria del Plan de Señalización Turística, para que los códigos QR que se suministren sean acordes y se puedan integrar en el nuevo sistema de señalización turística, generando contenidos homogéneos. Así mismo, el proyecto seguirá las indicaciones gráficas y de diseño del manual de marca corporativa del destino Pamplona creado en el marco del Plan de marketing digital y las indicaciones establecidas en el manual de comunicación de los fondos PRTR.

Para el desarrollo e implementación de los trabajos se han establecido **tres fases**, las cuales seguirán la siguiente metodología y condiciones de ejecución:

Fase 1: Conceptualización y desarrollo del contenido

1. Conceptualización y contenido.
2. Diseño del QR.

Fase 2: Implementación del proyecto espacio urbano virtual

1. Plataforma web para poder visualizar los puntos de interés del espacio urbano virtual y sus contenidos.
2. CMS Gestor de contenidos (Panel de gestión) que permita la gestión del contenido publicado en la plataforma web, así como la consulta de métricas generadas por los datos del uso de la herramienta por parte del Ayuntamiento de Pamplona.
3. Integración contenidos en App turista de la Convocatoria de ayudas para el despliegue de Plataformas tecnológicas y soluciones digitales en los destinos de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes 2024, mediante el desarrollo de una API de intercambio.

Fase 3: Puesta en servicio de la solución tecnológica del espacio urbano virtual

FASE I: CONCEPTUALIZACIÓN Y DESARROLLO DEL CONTENIDO

En esta fase, la empresa adjudicataria **conceptualizará el espacio urbano virtual y desarrollará los contenidos específicos** de cada uno de los puntos a partir de material informativo y soportes virtuales, audiovisuales y narrativos.

Para ello, el Ayuntamiento de Pamplona ha llevado a cabo una relación y breve descripción de cada uno de los espacios y recursos a los que hay que dotar de contenidos:

GUÍA VIRTUAL			
1	Personaje presentador de los espacios	Personaje que presentará y explicará la historia de los espacios y actividades que se presentan a continuación. Este debe estar disponible en 4 idiomas (Castellano, euskera, inglés y francés) y utilizará un vocabulario típico de Pamplona.	
PELOTA			
	Nombre	Descripción de los contenidos	Existencia de material audiovisual previo
2	Frontón Mañueta	Vídeo de partidos disparatados de pelota típicos de principios siglo XX. El frontón de la Mañuela, localizado en el centro del casco antiguo, ha sido un referente por la celebración de partidos de pelota ligados a apuestas disparatadas. Jugar a pelota con un saco de patatas al hombro, atados de pies las parejas, con sillas, etc.	No existe material audiovisual. Posibilidad de registro de imágenes de este tipo de partidos durante el mes de agosto de 2025.
3	Tienda material pelota	Mostrar diferentes tipologías de herramientas vinculadas a la pelota en tienda típica de elaboración de material. También la elaboración de pelotas.	Existen fotografías de diferentes tipologías de material.
4	Partido xare claustro	En el claustro de la catedral se celebraban partidos de xare entre monjes. Se trata de una modalidad en desuso en Pamplona.	No existe material audiovisual. Posibilidad de registro de imágenes de este tipo de partidos durante el mes de junio de 2025.
5	Labrit	Partido de remonte.	Existe vídeo: https://www.youtube.com/results?search_query=fe

			deraci%C3%B3n+navarra+de+pelota+vasca
6	Jito Alai	Partido de pelota mano.	https://www.youtube.com/results?search_query=feraci%C3%B3n+navarra+de+pelota+vasca
PARQUE FLUVIAL			
7	Molino de sangre	La “noria de sangre o de tiro” de la Magdalena se trata del único ingenio hidráulico de tipo noria de elevación de agua por tracción animal conservado en Pamplona, que se tenga conocimiento.	No existe material audiovisual.
8	Reina del Arga	Remigia Echaren, conocida como la Reina del Arga, fue una famosa funambulista del siglo XIX. Mostrar el vídeo de su historia en la zona del puente de la Magdalena.	Existe vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=qcHZjPrC3iQ
9	Barrio de Curtidores: puente y lavanderas	Mostrar cómo era la zona de curtidores y el importante papel de las lavanderas en la historia de Pamplona.	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal.
10	Santa Engracia	Mostrar cómo era el barrio de Santa Engracia en la antigüedad.	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal
11	Parque Aranzadi	Las huertas en Pamplona. Mostrar la transformación del espacio y el valor que han tenido las huertas a lo largo de la historia.	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal.
12	Puente de San Pedro	El puente de San Pedro (<i>Done Petri zubia</i>) es un puente románico de Pamplona situado en la calle Vergel y cruza el río Arga, conectando el barrio de la Rochapea con Aranzadi. Es el puente más antiguo de toda Pamplona.	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal.
13	Zona Berichitos	Espacio donde se encuentra el cementerio municipal. Transformación del espacio. Fuente informativa: https://planetapamplona.com/los-he-visto-mas-rapidos-en-berichitos/	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal.
14	Puente de Mihiluze	Transformación histórica de la zona	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal.

15	Molino de Caparroso	Representación del Molino de Caparroso, situado a orillas del río Arga en el barrio de la Magdalena de Iruñea y edificio industrial más antiguo de la ciudad. Años después, fue la producción de energía hidroeléctrica la que tomó el relevo en la actividad del molino. Hoy en día es la sede de la escuela de piragüismo.	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal.
16	Molino de Ilundain	Transformación histórica de la zona.	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal
17	Presa de San Jorge	Transformación histórica de la zona.	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal
18	Molino de Ziganda o de la Magdalena	El molino de la Magdalena, hoy más conocido como molino de Ziganda, situado a orillas del río Arga justo debajo del baluarte de Redin de Iruñea, posee una larga historia. Primero como propiamente molino, después como fábrica de harinas y, finalmente, en las últimas décadas, como colegio de educación especial.	Existen fotos antiguas en el Archivo Municipal. También contenido audiovisual de la actividad de la piragua.
PATRIMONIO INMATERIAL			
19	Privilegio de la Unión	Pamplona hace 600 años.	Integración de la realidad virtual existente.
20	Privilegio de la Unión	Desfile del cuerpo de ciudad. Mostrar San Saturnino.	No existe material audiovisual.
21	Bertsolari	Explicar en qué consiste el bertsolarismo y mostrar bertsolaris en Sanfermines.	No existe material audiovisual.
22	Mintzodromoa	Explicar en qué consiste un mintzodromo y mostrar cómo se realiza.	No existe material audiovisual. Es necesario grabar un evento.
23	Dantzaris	Danzas populares en la plaza del Castillo o plaza de San Nicolás (no dantzaris).	Existen vídeos.
24	Kantuz	Mostrar la tradición coral vasca. Grupos de canciones antiguas en euskera.	No existe material audiovisual.
SANFERMINES			
25	Encierro	Recreación de los mozos cantando al santo minutos antes del comienzo del encierro.	Existen vídeos.
26	Txistus	Alarde de txistus en la plaza consistorial.	Existen vídeos.
27	Encierro	Recreación de una manada en medio del recorrido del encierro. Con balcones y	Existen vídeos.

		calles aledañas abarrotadas. Inmersión en el espacio.	
28	El Chupinazo	La plaza del Ayuntamiento minutos antes del inicio de las fiestas: cantos y chupinazo. Inmersión en el espacio. Momento de inicio de las fiestas en el que los pamploneses claman Viva Sanfermín, Iruidarrak, Gora Sanfermín	Existen vídeos.
29	Pobre de mí	La plaza del ayuntamiento final de las fiestas: cantos y velas. Inmersión en el espacio.	Existen vídeos.
30	Gigantes y cabezudos	Comparsa de gigantes y cabezudos.	Existen vídeos.
31	Salida de las peñas de la plaza	Salida de las peñas de la plaza bailando y con música.	Existen vídeos.
32	Almuerzicos	Mesas de cuadrillas comiendo en la calle durante las fiestas.	Existen vídeos.
33	Jota de San Fermín	Momento de cántico de la Jota de San Fermín en la calle Mayor e interpretación de su historia.	No existe material audiovisual.
34	Procesión San Fermín	Ambiente de la procesión 7 de julio. Inmersión en el espacio.	Existen vídeos.
35	Iglesia San Lorenzo/capilla San Fermín	Vídeo de la ofrenda a San Fermín.	Existen vídeos.
36	Parque Taconera: Birjolastu	Ambiente de la Taconera con los juegos sostenibles para público infantil, Nafarroa Oinez y artesanía.	Existe material audiovisual
37	Plaza de la Libertad	Ambiente de juegos y teatro para público infantil.	Existen vídeos.
38	Corralillos del gas	Visualización de las manadas a su espera antes de los encierros.	No existe material audiovisual.
39	Las barracas - Parque de la Runa	Mostrar la zona de las barracas, música.	Existen vídeos.
40	Herri kirolak	Muestra de diversas modalidades de deporte rural que se realizan durante las fiestas.	Existen vídeos.

41	Encierrillo	Encierro nocturno a las 22 horas de los Corralillos del Gas a los Corralillos de Santo Domingo.	No existe material audiovisual.
42	Actividades dinamización de calle	Actividades de danza, etc.	Existen vídeos.
43	Fuegos artificiales	Fuegos artificiales del día de San Fermín.	Existen vídeos.
44	Kirolari (Sportkids)	Actividades deportivas para jóvenes.	Existen vídeos.
CAMINO DE SANTIAGO			
45	Puente La Magdalena	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.
46	Iglesia San Lorenzo/Capilla a San Fermín	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.
47	Portal de Francia	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.
48	Catedral Santa María la Real	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.
49	Casa consistorial	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.
50	Iglesia Santo Domingo	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.
51	Iglesia San Saturnino	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.
52	Palacio Condestable	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.
53	Ultreia, Centro de Interpretación del Camino de Santiago	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.

54	Ciudadela edificios interior	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.
55	Ciudadela exterior	https://www.caminodesantiagopamplona.com/es	Visita 360° de app existente a integrar.

1.1. Conceptualización del espacio urbano y contenido

La empresa adjudicataria será la encargada de la **conceptualización del espacio urbano virtual dedicado a Pamplona y los Sanfermines y del desarrollo y producción de todos los contenidos** de cada uno de los puntos de interés señalados. Se deberá desarrollar:

- Propuesta de conceptualización del espacio urbano virtual.
- Propuesta de desarrollo de los contenidos narrativos y virtuales para cada uno de los puntos señalados en la tabla anterior:
 - La empresa adjudicataria deberá desarrollar los contenidos narrativos de cada uno de los puntos de interés, los cuales servirán de introducción a los contenidos virtuales /digitales.
 - La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo también una propuesta de los contenidos virtuales o digitales (objetos 3D, animaciones, realidad aumentada, elementos multimedia como vídeos o vídeos 360°, presentaciones sonoras, etc.) más idóneos y adecuados para transmitir el mensaje detallado en cada uno de los puntos, ayudando a la creación de una experiencia lo más inmersiva posible de la festividad, la historia y cultura de la ciudad de Pamplona. Los contenidos virtuales propuestos no requerirán de utilización de materiales adicionales a la hora de visualizarlos, solo siendo necesario un dispositivo smartphone o tablet del cual disponga el visitante.
- Adaptaciones e integraciones de los contenidos existentes. Algunos de estos puntos, ya disponen de material o contenido audiovisual, es por ello por lo que la empresa adjudicataria deberá adaptar o integrar este contenido.

La **propuesta de conceptualización y contenido del espacio urbano ha de ser validada por el Ayuntamiento de Pamplona previamente** a su desarrollo e implementación.

1.2. Creación de códigos QR dinámicos

Así mismo, la empresa adjudicataria será la encargada de la **creación de códigos QR dinámicos y para aplicación en relieve, que den soporte a la plataforma web o similar**. Para ello, tal como se menciona anteriormente, la adjudicataria deberá trabajar en coordinación con la empresa responsable del Plan de Señalización Turística, para que los códigos QR que se diseñen sean acordes y puedan integrarse en el nuevo sistema de señalización turística, generando contenidos homogéneos.

FASE 2: IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

2.1. Plataforma web

Comprenderá los trabajos de propuesta, diseño, aplicación y puesta a disposición del Ayuntamiento de Pamplona de una **plataforma web o similar**, que permita alojar los contenidos diseñados y producidos ad hoc, así como ofrecer la posibilidad de acceder a información de interés a las personas usuarias durante la visita a los diferentes puntos del espacio urbano virtual. La plataforma estará unida al CMS o gestor de contenidos que será gestionado por los responsables del Ayuntamiento.

Los servicios complementarios que aporta la solución deben ser realizados con tecnologías OpenSource que consuman datos mediante webservices clientes móvil y web, capaces de representar la información de manera que no suponga un gasto adicional a los usuarios ni al Ayuntamiento de Pamplona. Además, deberá ser compatible y funcional para todos aquellos dispositivos móviles que han sido validados para el uso de contenidos virtuales, dado que lo que se busca es la universalización de la tecnología utilizada y del conocimiento al que se puede acceder mediante ella.

La **plataforma web o similar** a aplicar deberá permitir la **integración con otras soluciones tecnológicas** implementadas por el Ayuntamiento de Pamplona, deberá adaptarse al clausulado de características técnicas común a todas estas soluciones y ser integrable en el CMS y la Plataforma Inteligente en Destino PID [Plataforma Inteligente de Destinos \(PID\) - SEGITTUR](#).

La empresa adjudicataria llevará a cabo una propuesta de plataforma web o similar previa a su implementación, la cual deberá cumplir, como mínimo, las siguientes características y requisitos funcionales y técnicos:

- **Características y requisitos funcionales de la plataforma web o similar**

La empresa adjudicataria llevará a cabo una propuesta de la plataforma web o similar más adecuada a las necesidades del Ayuntamiento de Pamplona, teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes requisitos funcionales:

- a. La plataforma deberá permitir el acceso a los elementos virtuales a través de la cámara del dispositivo móvil.
- b. La plataforma deberá ser capaz de consumir servicios web a modo de clientes, que permita la configuración de los datos a mostrar.
- c. La herramienta debe ser escalable de manera elástica para poder aumentar o disminuir la capacidad de procesamiento y almacenamiento en función de la demanda de usuarios, sin interrupción de servicio.
- d. La recepción de actualizaciones de seguridad de manera periódica para garantizar la protección de los datos y la privacidad de los usuarios.
- e. El registro de datos de los usuarios para poder proporcionar métricas de uso.
- f. Privacidad del usuario. La plataforma deberá solicitar el permiso del usuario para la recogida de datos de métricas, comportamiento de usuarios, recogida de datos personales, etc. (Tratamiento de Cookies).

- g. La utilización sin registro ni login de usuarios para minimizar al máximo cualquier barrera de entrada.
- h. La posibilidad de descarga de contenidos, de gestionar dichas descargas, y de ofrecer una experiencia completa sin conexión a Internet.
- i. La posibilidad de consultar todos los puntos de interés y sus contenidos desde cualquier ubicación del dispositivo.
- j. La disposición de un mapa interactivo que muestre todos los puntos del espacio urbano virtual, permitiendo a los usuarios seleccionar aquellos a visitar y dando la posibilidad de crear diferentes rutas en función de las preferencias del turista.
- k. La descripción detallada de cada uno de los puntos de interés incluyendo, al menos, descripción, fotografías, vídeos, audio o enlaces de interés que den soporte a los contenidos virtuales.
- l. La disponibilidad en 4 idiomas (castellano, euskera, inglés, francés).
- m. Las funcionalidades para contenido virtual (realidad virtual, aumentada, 3D, vídeo 360° o similar) que permita a las personas usuarias visualizar los puntos de interés utilizando la cámara de sus dispositivos móviles.
- n. La Geolocalización: Sistema de geolocalización con la finalidad de geoposicionar en todo momento al usuario, mostrando en un mapa su posición y la de todos los puntos de interés. En el caso de que el usuario no permita su geolocalización, debe poder ser utilizada sin que se bloquee.
- o. El contenido: visualización de contenido multimedia.
- p. El audio: cada punto de interés contará con un audio explicativo por idioma en base al contenido elaborado e incluido en la web. Los puntos de interés deben tener la posibilidad de añadir audios en cada uno de los idiomas en los que esté disponible el contenido, incluso, aportar la posibilidad de la carga de más audios en otros idiomas. Dichos audios serán autogenerados por un servicio de TTS permitiendo actualizar el contenido de un punto o ruta sin que haya que crear locuciones nuevas y sustituirlas, manteniendo siempre dicho contenido sincronizado.
- q. Los enlaces: la plataforma permitirá añadir enlaces a webs, emails, teléfonos y otra información para cada uno de los puntos o a nivel general. Además, se añadirá un enlace que llevará a la descarga de la aplicación implementada por el Ayuntamiento de Pamplona.
- r. Los textos: la herramienta deberá contar con una vista donde obtener información de interés en formato textual sobre el punto en que se encuentra el usuario.
- s. El teléfono: la página web permitirá la opción de marcado rápido de los números de teléfono vinculados a cada punto de interés.
- t. El contenido virtual: la plataforma web deberá ser capaz de mostrar el contenido específico de cada punto de interés mediante interfaces de diferentes herramientas virtuales o digitales. La herramienta tendrá la posibilidad de detectar marcadores ubicados físicamente en puntos de interés y la detección de superficies para mostrar los contenidos sin necesidad de marcador. Una vez detectada la superficie, se podrá lanzar sobre ella el contenido virtual (realidad virtual, aumentada, vídeos 360°, entre otros).

- u. El filtrado de contenidos: opciones de filtrado utilizando diferentes criterios que permitirán al usuario encontrar los contenidos más afines a sus intereses. Ya sea por tipología, cercanía a su posición actual, etc. Se buscará la mejor experiencia de uso pudiendo ofrecer una selección de puntos de interés.
 - v. Las fotografías: posibilidad de realizar fotografías con los modelos 3D en realidad aumentada, permitir almacenar dichas fotografías en la galería del dispositivo y compartirse en redes sociales.
 - w. La recogida de datos: sistema de registro y recogida de datos con los que se generarán métricas de uso. Estas métricas serán visibles desde el CMS, y nos darán información privilegiada sobre el perfil y hábitos de las personas visitantes. También sobre el tipo de contenido más consultado, permitiéndonos refinar y mejorar los contenidos.
- **Requisitos para el diseño**
- a. Diseño intuitivo y fácil de usar para facilitar la navegación y la visualización de los contenidos virtuales.
 - b. Diseño *responsive* adaptable a diferentes formatos y tamaños de pantalla, para garantizar la visualización en diferentes dispositivos.
 - c. El diseño gráfico y visual debe seguir las directrices del manual de marca turística del Ayuntamiento de Pamplona.
- **Requisitos técnicos**
- a. Compatibilidad con los sistemas operativos más utilizados.
 - b. La plataforma web o similar debe consumir los contenidos, almacenados en la base de datos, a través de un API REST, utilizando los protocolos de comunicación más comunes, como HTTP y JSON.
 - c. El API REST debe ser capaz de manejar grandes cantidades de datos y proporcionar una respuesta rápida y eficiente a las solicitudes del portal web.
 - d. Implementación usando lenguajes de programación que se adapten a las necesidades.
 - e. Integración con los motores de Realidad Aumentada para WebAR.
 - f. Implementación de los servicios incluidos en la plataforma, cómo el servicio de mapas, mediante el uso de soluciones OpenSource.
 - g. Implementación de patrones de seguridad para ayudar a proteger la información confidencial de las personas usuarias. Por ejemplo, encriptación de assets y base de datos, lo que puede mejorar la confianza de los clientes en la plataforma.
 - h. Envío y recepción de notificaciones.

2.2. **Gestor de contenidos (CMS)**

La empresa adjudicataria se encargará del **desarrollo de un CMS o Gestor de Contenidos** que permitirá al Ayuntamiento de Pamplona gestionar y mantener los contenidos mostrados en la aplicación móvil y portal web. Por lo tanto, esta solución tendrá que proporcionar las

funcionalidades necesarias para la consecución de este objetivo, permitiendo la edición y modificación de la información mediante formularios sin necesidad modificar el código de programación.

El gestor de contenidos estará integrado con una API REST que permitirá la manipulación de los datos presentados en la base de datos de forma segura.

Las **características** del gestor de contenidos son las siguientes:

- La herramienta de gestión debe ser capaz de consumir servicios web a modo de cliente, que permita la configuración de los datos a mostrar en la plataforma web.
- El gestor debe ser escalable de manera elástica para poder aumentar o disminuir la capacidad de procesamiento y almacenamiento en función de la demanda de usuarios, sin interrupción de servicio.
- Recepción de actualizaciones de seguridad de manera periódica para garantizar la protección de los datos y la privacidad de los usuarios.
- Permitir ofrecer actualizaciones en un futuro para mejorar la experiencia de usuario.
- El gestor debe tener un sistema de registro o login de usuarios para restringir el acceso a los datos que ella contiene.

El CMS o gestor de contenidos contará con al menos las siguientes funcionalidades:

- a. Login: la solución contará con un sistema de login que restrinja el acceso a usuarios no acreditados.
- b. Gestión de personas usuarias: la herramienta permitirá la creación, borrado o edición de datos de personas usuarias que tendrán acceso al gestor de contenidos.
- c. Selector de idiomas: el usuario podrá elegir entre un mínimo de 4 idiomas de interfaz (español, euskera inglés y francés) a través de un selector ubicado en el menú principal. Este número de idiomas de interfaz debe ser escalable y la herramienta tiene que estar preparada para incorporar nuevos idiomas en el caso de que sea necesario.
- d. Gestión de textos en multi-idioma: los textos también deben ser multi-idioma, dando la posibilidad a la persona usuaria de añadir, editar o borrar dichos textos en los idiomas de entre las opciones disponibles. El número de idiomas disponibles para los textos también ha de ser escalable dando la opción de añadir idiomas nuevos si se requiere. Los idiomas de interfaz y contenido deben ser independientes para asegurar la flexibilidad de la herramienta.
- e. Gestión de contenidos: la herramienta permitirá la visualización, añadido, edición y borrado de forma sencilla de recursos audiovisuales, tales como imágenes, vídeos y modelos 3D y asociarlos a los diferentes puntos de interés o itinerarios que tienen asociados.
- f. Audio: la solución generará un audio del texto añadido como descripción de los puntos de interés y permitirá la previsualización de los mismos desde el propio gestor de contenidos.

- g. Enlaces: la solución permitirá añadir, editar o borrar los enlaces a webs, emails, teléfonos y otra información, tanto en puntos de interés, itinerario, o a nivel general.
 - h. Mapa: la solución integrará un servicio de mapas que permita al usuario confirmar que está ubicando correctamente los puntos de interés para su visualización en la aplicación móvil y en el portal web.
 - i. Geolocalización de los puntos: la herramienta permitirá a las personas usuarias añadir la geolocalización de los puntos de interés de forma que se vean reflejados en el mapa.
 - j. Generación automática de datos usables para la plataforma: la herramienta generará datos de forma automática que se usarán en la plataforma web, tales como tiempo estimado de visita a un itinerario.
- **Consideraciones generales para cada una de las fases anteriores a tener en cuenta:**
- a. El diseño, estructura y contenido deberá lograr un uso inclusivo y accesible, adaptado a las distintas edades y niveles de conocimiento tecnológico, pero al mismo tiempo, ser una plataforma dinámica. Además, se contemplará la accesibilidad e inclusividad visual y auditiva, como mínimo, en los distintos módulos de acuerdo con la legislación vigente en la materia. A su vez, proporcionará información previa sobre el grado de accesibilidad universal.
 - b. Todas las Administraciones Públicas tienen obligación de dar cumplimiento a los requisitos de accesibilidad impuestos por el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Esto se traduce en que **todos los sitios web de las administraciones públicas deben cumplir la EN 301549 v3.2.1 que en España se corresponde con la UNE-EN 301549:2022 de "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC"**.
 - c. La adjudicataria podrá hacer uso del material informativo, audiovisual y recursos con los que cuenta el Ayuntamiento de Pamplona, los cuales se pondrán a disposición del adjudicatario para la elaboración de los contenidos.
- **Requisitos de alojamiento e infraestructura para la implementación del Espacio Urbano Virtual**

En el marco del desarrollo del espacio virtual web para la promoción del turismo en la ciudad, se requiere una infraestructura de alojamiento que garantice alta disponibilidad, escalabilidad y seguridad, sin que dicho alojamiento sea en infraestructuras propias del Ayuntamiento de Pamplona. En este sentido, el adjudicatario deberá proponer, gestionar e implementar la solución de hosting en una plataforma externa, asegurando su correcto funcionamiento y alineación con los requisitos técnicos y operativos del proyecto.

El alojamiento deberá realizarse en un entorno cloud o en servidores web dedicados de terceros, priorizando soluciones que ofrezcan redundancia geográfica, balanceo de carga, monitorización en tiempo real y protección frente a ataques DDoS.

Además, el adjudicatario deberá garantizar la integración del entorno de desarrollo y producción, proporcionando entornos para pruebas previas a la publicación, así como la optimización del rendimiento y la velocidad de carga del sitio en distintas ubicaciones

geográficas. Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario la implementación de copias de seguridad periódicas, gestión de certificados SSL/TLS y la configuración de mecanismos de escalado automático para adaptar la capacidad de respuesta del servicio a la demanda de la ciudadanía.

Finalmente, el adjudicatario deberá documentar la infraestructura de alojamiento utilizada, incluyendo configuraciones, accesos, políticas de seguridad y procedimientos de mantenimiento, garantizando la portabilidad y continuidad del servicio una vez finalizado el contrato.

- **Cumplimiento con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**

De conformidad con lo señalado en el artículo 2 del vigente Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, y en la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), de desarrollo del Real Decreto 311/2022, cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del ENS, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Certificación de la Conformidad con el ENS en la categoría MEDIA o ALTA, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos en dicha Instrucción Técnica de Seguridad para las entidades públicas. El certificado de conformidad de la empresa adjudicataria debe incluir en su alcance actividad o actividades relacionadas con el objeto del contrato.

El Ayuntamiento de Pamplona podrá solicitar a la entidad adjudicataria, al inicio de la prestación de los servicios, una Declaración Responsable del cumplimiento de las medidas de seguridad recogidas en la presente contratación y referidas al servicio o producto objeto del contrato.

En el supuesto de que el adjudicatario no pudiera mantener la conformidad con el ENS durante la vigencia del contrato -por pérdida, retirada o suspensión de la Certificación de Conformidad o imposibilidad de mantener la Declaración de Conformidad-, deberá comunicar esta circunstancia, de forma inmediata y sin dilación indebida, al Ayuntamiento de Pamplona, quien considerará el impacto de dicha circunstancia en la prestación objeto del contrato.

En caso de carecer de la Certificación, el Ayuntamiento de Pamplona podrá solicitar a la empresa adjudicataria el cumplimiento de lo establecido en el capítulo segundo y tercero del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el ENS, referido a sus principios básicos y política de seguridad y requisitos mínimos de seguridad.

Por último, y como así se refleja en la Instrucción Técnica de Seguridad de Conformidad con el ENS, el Informe de Autoevaluación o de Auditoría y sus resultados deben estar en cualquier momento a disposición de los responsables del Ayuntamiento de Pamplona con competencias en seguridad, al objeto de verificar la adecuación o idoneidad del cumplimiento del ENS, así como cualquier otra información relativa al cumplimiento de los requisitos en materia de seguridad de la información.

2.3. Integración contenidos en App turista de la Convocatoria de ayudas para el despliegue de Plataformas tecnológicas y soluciones digitales en los destinos de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes 2024 mediante API de integración

Dentro de la convocatoria de la PID (en periodo de comienzo de la ejecución), una de las funcionalidades demandadas por el Ayuntamiento de Pamplona es la APP turista, cuyo objetivo es proporcionar a los turistas una aplicación móvil que mejore su experiencia y facilite el acceso a información y servicios.

La App Turista es una aplicación móvil diseñada para mejorar la experiencia de los visitantes en Pamplona_Iruña. La aplicación proporcionará información relevante, recomendaciones personalizadas y servicios interactivos que ayudarán a los turistas a planificar y disfrutar su estancia.

El objetivo del trabajo consistirá en la creación una API de integración de contenidos en la App turista. La App turista está en proceso de definición.

Para más información de las características de la App: Anexo I. AYUDAS PARA EL DESPLIEGUE DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS Y SOLUCIONES DIGITALES EN LOS DESTINOS DE LA RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES. Ejemplos de proyectos.

FASE 3: PUESTA EN SERVICIO DE LA PLATAFORMA WEB O SIMILAR

En la tercera fase del proyecto, deberán contemplarse las siguientes **actuaciones para la puesta en marcha de la solución tecnológica**:

- Capacitación para el manejo del CMS gestor de contenidos al personal técnico del Ayuntamiento por parte del adjudicatario, así como suministro de toda la documentación para la capacitación y manuales de uso de la herramienta tecnológica.
- Testeo para puesta en marcha, funcionamiento y correcto uso de la herramienta digital. Una vez realizada la instalación y puesta en marcha, la empresa efectuará las comprobaciones necesarias para asegurarse del correcto funcionamiento conforme a las especificaciones del pliego técnico y con las disposiciones reguladoras de la materia.
- Gestión y resolución de incidencias y la asistencia técnica de las soluciones descritas durante el periodo de vigencia del contrato.

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 presente proyecto, 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.

5. ENTREGABLES

A continuación, se indican los entregables a presentar, como mínimo, para cada una de las fases del Espacio urbano virtual dedicado a los Sanfermines:

Entregable	Documentos entregables
<p>Entregable 1. Propuesta de contenido, plataforma y CMS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Propuesta de contenido, plataforma web y gestor de contenido-CMS del espacio urbano virtual, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> - Conceptualización, diseño y producción del contenido (virtual, audiovisual, textual entre otros) - Diseño y programación de la plataforma web y gestor CMS del espacio urbano virtual. <p>La propuesta deberá ser validada por el Ayuntamiento de Pamplona previa a su ejecución.</p>
<p>Entregable 2. Puesta en servicio de la aplicación web y finalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrega de la versión definitiva de los contenidos generados (virtuales, textos y audiovisuales, entre otros). ○ Informe de resultados del testeo de puesta en marcha del sistema integral del espacio urbano virtual. ○ Material didáctico e informe de capacitación. ○ Manual de uso. ○ Documentación técnica. ○ Licencias de uso del hardware y software proporcionado. ○ Documentación de la infraestructura de alojamiento utilizada, incluyendo configuraciones, accesos, políticas de seguridad y procedimientos de mantenimiento.

En cualquier caso, los anteriores documentos corresponden a un listado de entregables mínimos, pudiendo el responsable del proyecto solicitar entregables adicionales si el desarrollo de los trabajos así lo justifica.

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.

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, impresora, 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.

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.

Como norma general, el servicio deberá ser prestado desde las oficinas de la empresa adjudicataria o en formato de teletrabajo, a excepción de los trabajos de comprobación del correcto funcionamiento de la herramienta tecnológica en el recorrido. No obstante, si fuera aconsejable para la adecuada ejecución de los trabajos, se podrá prestar desde alguna de las sedes del Ayuntamiento. En todo caso, los gastos de desplazamiento y manutención correrán a cargo del adjudicatario.

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 adjudicatario deberá facilitar en su oferta la relación de componentes del equipo de trabajo que ofrece, así como el personal clave que aporta, 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 la empresa adjudicataria deberá estar integrado, al menos, por los siguientes perfiles:

- **Jefe de proyecto-** que cuente con experiencia como Project manager dirigiendo proyectos de software y con grado universitario relacionado con las nuevas tecnologías tales como el grado en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación, grado en Inteligencia Artificial o grado en ingeniería informática. Contará con 3 años de experiencia. Se acreditará mediante contrato de trabajo, CV para valorar la experiencia y una relación de los trabajos realizados en los que haya participado dicho perfil. Máximo responsable de la correcta ejecución del proyecto y de la gestión y supervisión del mismo en base a las condiciones descritas en el presente pliego.
- **Técnico 1-** Titulación Universitaria, por ejemplo, en turismo, grado de historia o grado de historia y patrimonio. Tendrá experiencia de al menos 5 años en la conceptualización y desarrollo de rutas o productos turísticos. Responsable de la conceptualización y creación de la ruta y su contenido.

- **Técnico 2-** Titulación universitaria en informática, telecomunicaciones o multimedia. Experiencia de al menos 3 años en programación y desarrollo de aplicaciones móviles o similar. Responsable del correcto desarrollo de la herramienta tecnológica (conceptualización y desarrollo de soluciones) y de la gestión y supervisión del proyecto. Apoyo experto al jefe de proyecto y técnico en las tareas propias del desarrollo informático y tecnológico.
- **Técnico 3-** Titulación universitaria en diseño gráfico, audiovisual o similar. Experiencia de al menos 3 años en diseño de contenidos digitales. Se encargará del diseño de los grafismos de la plataforma. Responsable de la generación de los audiovisuales que acompañarán a la ruta y a la herramienta tecnológica.

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 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 del contrato será a partir de la firma del contrato, siendo como límite de entrega de los trabajos el 31 de enero de 2026.

- Hito 1: Propuesta de contenido, plataforma web y gestor de contenido-CMS del espacio urbano virtual. Aprobación previa por el Ayuntamiento de Pamplona. 1 mes desde la formalización del contrato.

- Hito 2: Funcionamiento de plataforma web y gestor de contenido-CMS del espacio urbano virtual a modo de prueba. 3 meses desde la formalización del contrato.
- Hito 3: Puesta en marcha y finalización del proyecto integral del espacio urbano virtual. 31 de enero de 2026.

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 estos 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 a figurantes, guías, traductores, 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 y vídeos pueda utilizarlos para el ámbito territorial universal sin ningún cargo por este u otros conceptos.

9. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO ASOCIADO A LA MISMA

La empresa adjudicataria se compromete a garantizar la completa y correcta operatividad de todos los suministros y servicios realizados al amparo del contrato durante el periodo de ejecución. Dicha **garantía deberá tener una duración mínima de 2 años** a contar desde la firma del Acta de Recepción del contrato, una vez superada la instalación y puesta en marcha de los dispositivos y sistemas tecnológicos, que deberá cubrir tanto el equipamiento hardware

y software como el audiovisual y elementos de señalización QR, así como los desplazamientos y la mano de obra.

El adjudicatario responderá ante el Ayuntamiento de Pamplona por todos los sistemas que se suministren, aunque no sean de su fabricación, y por el trabajo realizado hasta la finalización del plazo de garantía. Esto supone la verificación de que los elementos tecnológicos y virtuales que suministren coincidan con los anunciados en la oferta presentada o similares en igualdad de prestaciones técnicas y calidad, entendiendo que el Ayuntamiento podrá exigir a los adjudicatarios el cambio de todos aquellos elementos que no cumplan dicha condición y sustitución por otros que sí la cumplan, todo ello por cuenta de la empresa adjudicataria.

Así mismo, la empresa adjudicataria será la encargada de la gestión y resolución de incidencias y la asistencia técnica de las soluciones descritas en el apartado 4. Metodología y Condiciones de Ejecución durante el periodo de garantía.

Se requerirá una respuesta inmediata vía remota, además de asistencia técnica presencial en un tiempo máximo de 24 horas en jornadas laborables en caso de requerirse, para la resolución de incidencias (excepto averías o fallos por factores externos como pueden ser, por ejemplo, la falta de suministro eléctrico o de la red).

10. 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 50% en el caso de los destinos adjudicados en 2021.
 - o Ejecución del 30% en el caso de los destinos adjudicados en 2022.
 - o Ejecución del 15% 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.

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 en cualquiera de los lotes del presente pliego de prescripciones técnicas 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.

12. ACTUACIONES EXCLUIDAS Y CUMPLIMIENTO DEL PRINCIPIO DNSH Y CONDICIONES DE ETIQUETADO

El contratista estará obligado a respetar al principio de «no causar un perjuicio significativo» (Do No Significant Harm -DNSH), así como colaborar en el cumplimiento de la metodología de seguimiento de las ayudas conforme a lo previsto en el PRTR, en el artículo 5.2 del Reglamento (UE) número 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021, y su normativa de desarrollo. En particular colaborará en el cumplimiento de la Comunicación de la Comisión Guía técnica 2021/C 58/01, sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo», así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de recuperación y resiliencia de España (CID), y las condiciones del etiquetado climático y digital. Ello incluye también el cumplimiento de las condiciones específicas asignadas previstas en el Componente C14.I01.P02.S16 en el que se enmarca el presente proyecto.

El listado orientativo que plantea la Guía Técnica de la Comisión Europea y en el Anexo de la Propuesta de Decisión de Ejecución del PRTR señala las siguientes actividades como no elegibles:

- Construcción de refinerías de crudo, centrales térmicas y proyectos que impliquen la extracción de petróleo o gas natural.
- Actividades relacionadas con los combustibles fósiles, excepto los proyectos con la generación de electricidad y/o calor utilizando gas natural y con la infraestructura de transporte y distribución conexas.
- Actividades y activos en el marco del régimen de comercio de derechos de emisión en relación con las que se prevea que las emisiones de gases de efecto invernadero que van a provocar no se situarán por debajo de los parámetros de referencia.
- Compensación de los costes indirectos del régimen de comercio de derechos de emisión.
- Actividades relacionadas con plantas de tratamiento mecánico-biológico. No aplica a las acciones en plantas de tratamiento mecánico-biológico existentes, cuando tengan por objeto aumentar su eficiencia energética o su reacondicionamiento para reciclaje de residuos separados, siempre que no conlleven un aumento de la capacidad de tratamiento o a una prolongación de su vida útil.
- Actividades relacionadas con vertederos de residuos e incineradoras. No aplica a las acciones en plantas dedicadas exclusivamente al tratamiento de residuos peligrosos no reciclables, ni en las plantas existentes, cuando las acciones impliquen aumentar la eficiencia energética, capturar los gases de escape para su almacenamiento o utilización, o recuperar materiales de las cenizas de incineración, siempre que no conlleven un aumento de la capacidad de tratamiento o a una prolongación de su vida útil.
- Actividades en las que la eliminación a largo plazo de residuos pueda causar daños al medio ambiente.

La empresa contratista y los subcontratistas estarán obligados a cumplir con los compromisos en materia de etiquetado verde y digital, así como por la aplicación del principio de no causar daño significativo al medioambiente (DNSH) establecidos en el presente pliego.

13. 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». Asimismo, deberá incluir los logos del Ministerio de Industria y Turismo, del Gobierno de Navarra y del Ayuntamiento de Pamplona.

- 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.

Firmado

(Documento firmado electrónicamente al margen)