

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA SOPORTE A LA EJECUCIÓN DE LA PLATAFORMA INTELIGENTE DE DESTINOS PARA SU TRANSFORMACIÓN DIGITAL OBJETO DE LA INVERSIÓN 2 PROYECTO PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE DESTINOS TURÍSTICOS: PLATAFORMA INTELIGENTE DE DESTINOS DEL COMPONENTE 14 DEL PLAN DE RECUPERACIÓN TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA. FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA-NEXT GENERATION EU

1.	OBJETIVO DEL CONTRATO	2
2.	ANTECEDENTES	2
3.	ACTUACIONES Y ENTREGABLES	6
4.	EQUIPO DE TRABAJO	19
5.	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	27
6.	PROPIEDAD DE LOS INFORMES Y DOCUMENTOS ELABORADOS.....	28
7.	CONFIDENCIALIDAD	28
8.	HITOS Y OBJETIVOS.....	28
9.	ACTUACIONES EXCLUIDAS Y CUMPLIMIENTO DEL PRINCIPIO DNSH Y CONDICIONES DE ETIQUETADO	29
10.	OBLIGACIONES DE COMUNICACIÓN.....	30

1. OBJETIVO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las especificaciones y condiciones técnicas que debe proporcionar la asistencia técnica de apoyo a la gestión, implantación, desarrollo y coordinación del proyecto PAMPLONA_IRUÑA: infraestructuras, interacción, eventos inteligentes y datos al servicio de la innovación del ecosistema turístico”.

Estos trabajos se enmarcan en la convocatoria de ayudas de la Orden ITU/1423/2023, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas para el despliegue de plataformas tecnológicas y soluciones digitales en los destinos de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes y se procede a la convocatoria anticipada del año 2024, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y están financiados por la Unión Europea – NextGenerationEU.

2. ANTECEDENTES

La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) actúa como instrumento de la Secretaría de Estado de Turismo para impulsar la modernización del sector y fomentar el desarrollo de destinos turísticos inteligentes. Bajo este mandato, SEGITTUR promueve una serie de iniciativas que tienen por objeto asegurar la transformación digital de los territorios, su sostenibilidad y accesibilidad, así como la mejora continua de la experiencia de visitantes y residentes. El presente contrato se inscribe en ese propósito general, centrado en el apoyo y asesoramiento en el despliegue de la Plataforma Inteligente de Destinos (PID) a través de la prestación de servicios de oficina técnica que permitan coordinar, alinear y acelerar las actuaciones financiadas, y en asumir labores de comunicación necesarias para la correcta ejecución de los fondos.

En línea con los objetivos trazados por la Unión Europea para la Década Digital 2030, especialmente en lo referido a infraestructuras seguras y accesibles, interoperabilidad de datos y fomento de la inteligencia artificial aplicada al sector turístico, la PID representa un elemento esencial para consolidar un ecosistema digital robusto. Esta plataforma modular proporcionará servicios compartidos de información y análisis avanzados, facilitará la interacción multicanal con el turista y ofrecerá herramientas de gestión predictiva para optimizar tanto los recursos públicos como la oferta empresarial. Con ello, la PID no solo persigue mejorar la competitividad del destino, sino también garantizar un uso responsable y sostenible de los recursos, favoreciendo la cohesión social y territorial en línea con la Agenda Digital Española 2026 y la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030.

El Ayuntamiento de Pamplona ha resultado beneficiario de la ayuda para el desarrollo de la PLATAFORMA INTELIGENTE DE DESTINOS DEL COMPONENTE 14. De acuerdo con el anexo I de la Resolución definitiva de la concesión de ayudas para orden ITU/1423/2023, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas para el despliegue de plataformas tecnológicas y soluciones digitales en los destinos de la red de Destinos Inteligentes y se procede a la convocatoria anticipada del año 2024, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, se asignan a Pamplona las siguientes cantidades:

AYUDA CONCEDIDA	PRESUPUESTO	
	FINANCIABLE	SUBVENCIÓN
Gastos de asistencias externas	170.000,00 €	142.000,00 €
Gastos de implantación de tecnología	1.124.240,00 €	950.240,00 €
Gastos de formación y capacitación	80.000,00 €	70.000,00 €
Gastos relacionados con comunicación y difusión	73.000,00 €	65.000,00 €
Otros Costes	0,00 €	0,00 €
Obras	0,00 €	0,00 €
TOTAL	1.447.240,00 €	1.227.240,00 €

Para garantizar el éxito de este proyecto, resulta imprescindible dotarse de una oficina técnica que ejerza la función de coordinación general de la iniciativa y que ofrezca asesoramiento continuo al Ayuntamiento de Pamplona en la definición de objetivos, modelos de gestión y planificación. Asimismo, se debe prestar asistencia de primer nivel al destino en todo lo relacionado con la fuente de financiación. Esta Oficina Técnica actuará como punto de contacto único para la resolución de consultas e incidencias.

El contrato se enmarca en el componente dedicado a la digitalización e inteligencia (C14.I1, C14.I2 y C14.I4) del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado con fondos "Next Generation EU". El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo ha definido en este contexto dos grandes actuaciones: por un lado, el Plan de Transformación Digital de Destinos Turísticos, que engloba el desarrollo e implantación de la PID; y por otro, el Plan de Transformación Digital de Empresas Turísticas mediante tecnologías habilitadoras como la inteligencia artificial y el big data. Este contrato se incluye específicamente la primera de estas iniciativas.

El gasto derivado de esta contratación se imputará a las partidas de gastos de asistencia técnica, gastos de formación y capacitación; y gastos relacionados con comunicación y difusión.

El alcance de los trabajos de oficina técnica comprende la elaboración de estudios de viabilidad, el diseño de la hoja de ruta tecnológica y la definición de requisitos técnicos y estándares de interoperabilidad, así como el apoyo metodológico a la incorporación de criterios de sostenibilidad y accesibilidad en todos los procesos. Adicionalmente, deberá implementar protocolos de gestión de incidencias, establecer indicadores de rendimiento y coordinar los procesos de integración de datos con los distintos participantes. Ambos componentes requieren equipos multidisciplinares que combinen perfiles tecnológicos, estratégicos y de gestión de proyectos, capaces de operar de manera coordinada con la administración local, así como con las entidades privadas que participan en el PID.

Este contrato no se limita a una entrega de una serie de servicios, sino que se concibe como una colaboración estrecha con el Ayuntamiento, orientada a implementar un modelo de trabajo llave en mano.

En la definición del objeto de este contrato se ha tenido en cuenta el marco normativo de la contratación pública financiada con fondos europeos, incluyendo la Ley de Contratos del Sector Público, el Reglamento del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia y las instrucciones de la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado.

En definitiva, el presente contrato de servicios de oficina técnica y comunicación constituye un paso fundamental para consolidar una plataforma inteligente de destino capaz de impulsar la transformación digital y la sostenibilidad del sector turístico en Pamplona. Con un enfoque integral y colaborativo, se persigue garantizar la excelencia en la gestión del destino, mejorar la calidad de vida de los residentes y ofrecer experiencias memorables a los visitantes, aprovechando al máximo las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías y el conocimiento compartido.

El proyecto PAMPLONA_IRUÑA: infraestructuras, interacción, eventos inteligentes y datos al servicio de la innovación del ecosistema turístico

Pamplona ha sabido combinar su rica tradición patrimonial con un impulso claro hacia la modernidad, siendo mundialmente conocida por la celebración de los Sanfermines. Esta fiesta emblemática plantea grandes desafíos en términos de gestión turística, espacio público y seguridad, al tiempo que ofrece oportunidades para implementar soluciones avanzadas de análisis de datos y gestión de eventos masivos. Reconociendo esta doble dimensión, el Ayuntamiento ha desarrollado un proyecto ambicioso en el marco de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, sustentado en estudios pormenorizados de las necesidades tecnológicas, organizativas y de calidad de servicio.

El enfoque adoptado por Pamplona se basa en la creación de una plataforma de ciudad inteligente con un vertical específico de turismo, que incorpore tanto datos provenientes de la infraestructura local de smart city como de sistemas de ámbito nacional. De este modo, se pretende dotar a los gestores de eventos —como los Sanfermines— de modelos integrales para evaluar el impacto económico y social, optimizar la ocupación de alojamientos y coordinar de forma eficiente los recursos públicos y privados. Al mismo tiempo, se ha planteado un proceso participativo en el que las empresas turísticas locales son parte activa de la digitalización, contribuyendo con sus propios datos y servicios a la oferta integrada.

La estrategia de Pamplona como Destino Turístico Inteligente se articula alrededor de tres grandes ejes: en primer lugar, el desarrollo de capacidades digitales que mejoren la propuesta de valor experiencial y agilicen la gestión del destino; en segundo lugar, la promoción de la interacción y participación, tanto de los visitantes como de los agentes locales, mediante herramientas que faciliten el descubrimiento activo de recursos turísticos y la enriquecedora interacción en tiempo real; y en tercer lugar, la generación de inteligencia turística, mediante la integración de datos de movilidad, seguridad y comportamiento, que permita anticipar necesidades y medir con precisión el impacto ambiental y económico.

Este planteamiento se alinea con los estándares UNE de interoperabilidad y semántica aplicados a destinos inteligentes, así como con la ontología sectorial desarrollada por SEGITTUR. La interoperabilidad se asegura a través de conectores API con la PID, garantizando un flujo de datos bidireccional que potencia la economía del dato y facilita una gestión sostenible y accesible. Del mismo modo, el proyecto incorpora acciones de transición verde —como módulos para la gestión de residuos y la eficiencia energética en eventos— y promueve la diversificación de la oferta turística con productos culturales, gastronómicos y congresuales que complementan la experiencia festiva de los Sanfermines.

En definitiva, el modelo de Pamplona evidencia cómo la conjunción de una visión estratégica sólida, el respaldo de un marco normativo adecuado y el empleo de tecnologías avanzadas puede transformar la gestión de un destino turístico emblemático en un referente de excelencia. La experiencia pamplonesa aporta lecciones valiosas sobre la importancia de la coordinación multisectorial, la implicación de los agentes locales y la reutilización de servicios digitales en red, principios que el presente contrato recoge y proyecta a la escala de toda la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.

El proyecto está dotado con un total de 1.227.240,00 euros y deberá ejecutarse antes del 30 de junio de 2026.

Actores clave del proyecto PID

Un proyecto como el actual requiere para su éxito de una gobernanza colaborativa, la cual deberá ser tomada en cuenta en el desarrollo de las actuaciones objeto del contrato. Los actores clave incluyen, pero no se limitan a:

- Ayuntamiento de Pamplona – Iruña: Como entidad beneficiaria de los fondos, a través de sus departamentos internos.
- Los usuarios de la plataforma ciudad y de otros sistemas del Ayuntamiento.
- Otras entidades locales.
- Sector privado turístico: Empresas, asociaciones y gremios que aportarán y se beneficiarán de la información y servicios de la plataforma.
- Ciudadanía/residentes: Como usuarios finales y beneficiarios de una mejor gestión del destino.
- SEGITTUR y la oficina de gestión desarrollada por Segittur (OEGPID).
- Empresas desarrolladoras de la PID.
- Gobierno de Navarra.
- ANIMSA. Asociación Navarra de Informática Municipal

La integración de datos y la colaboración con estos actores son requisitos explícitos de la Orden ITU/1423/2023 para el desarrollo de plataformas PID.

3. ACTUACIONES

La Oficina Técnica (PMO) se establece como el pilar fundamental para la gestión integral y el éxito del proyecto PID. Su objeto principal es garantizar la correcta planificación, ejecución, seguimiento, evaluación, justificación y comunicación del proyecto PID.

La PMO será la responsable de asegurar la alineación estratégica del proyecto con los objetivos del Ayuntamiento, los principios del modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) y, con los exigentes requisitos y principios establecidos por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) y la Orden ITU/1423/2023.

Las funciones de la PMO abarcan desde la gestión operativa diaria del desarrollo técnico con el equipo de desarrollo y estratégica con los otros actores; a la gestión de la justificación de fondos europeos, la formación, gestión jurídica administrativa y contable, hasta la comunicación y divulgación del proyecto.

La PMO deberá trabajar en todo momento bajo la coordinación del equipo municipal. Para ello, el Ayuntamiento de Pamplona cuenta con un coordinador y director del proyecto que tendrá las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor con el Jefe/a de Proyecto designado por la empresa adjudicataria de la Oficina técnica y por la empresa de los desarrollos.
- Coordinar el ecosistema de actores involucrados en el desarrollo del proyecto: Oficina técnica del proyecto, Oficina técnica de la PID (Deloitte), Equipo técnico de Segittur, Dirección de Segittur, Equipo de desarrollo de la empresa adjudicataria del Ayuntamiento, Equipo de desarrollo de la PID (Telefónica), Otros actores satélites como fabricantes de software (Microsoft, ESRI...)
- Dar soporte en la elaboración de los pliegos de la oficina técnica y de los desarrollos.
- Dar soporte en la evaluación de las propuestas técnicas de los pliegos.
- Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria.
- Aprobar junto con el Ayuntamiento de Pamplona los trabajos y entregables definidos en el contrato.
- Determinar la necesidad de incorporar, retirar o sustituir el personal del equipo de trabajo que presta los servicios y comunicarlo al Jefe/a de Proyecto para que lleve a cabo las modificaciones oportunas.
- Proponer al Ayuntamiento para su aprobación las actuaciones operativas necesarias a implementar durante las diferentes fases del proyecto y su planificación.
- Informar al Ayuntamiento de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.
- Dar soporte en la justificación del proyecto.
- Todas aquellas que le sean encomendadas por ANIMSA o el Ayuntamiento de Pamplona para el buen desarrollo del proyecto.

WP1. ESTRATEGIA TURÍSTICA DEL DESTINO

El paquete de trabajo incluye la definición del marco estratégico de transformación digital turística de Pamplona, que incluye el diseño de la estructura de gobernanza institucional necesaria para su implantación, la posible creación de una Oficina Técnica (PMO/DMO) encargada de coordinar todas las fases del proyecto, y la planificación de la sostenibilidad a medio y largo plazo del ecosistema tecnológico y de servicios.

En lo que respecta a la estrategia y dirección de interoperabilidad técnica y semántica, el adjudicatario deberá liderar la dirección estratégica del despliegue de

la interoperabilidad, garantizando que todas las acciones se alineen con los estándares y guías metodológicas de SEGITTUR para la Plataforma Inteligente de Destinos (PID), y construyendo un modelo que conecte plenamente la plataforma digital local con la infraestructura nacional de la PID.

Como parte de su función coordinadora y supervisora, trabajará de forma transversal con los equipos técnicos y semánticos responsables del desarrollo de la plataforma, estableciendo directrices comunes, criterios de cumplimiento y pautas de validación, de modo que todas las iniciativas de digitalización y estructuración de datos respondan a una estrategia común y coherente con el modelo PID.

Finalmente, en el ámbito de la interoperabilidad semántica, definirá las especificaciones necesarias para adaptar y alinear los datos del destino a la Ontología del Turismo de SEGITTUR —incluyendo esquemas de metadatos, taxonomías y vocabularios—, liderará los procesos de etiquetado inteligente y mapeo semántico de fuentes locales, y modelará los flujos de información entre sistemas municipales, herramientas estadísticas, plataformas de contenidos, redes de sensórica y otros repositorios externos, garantizando la trazabilidad, el almacenamiento normalizado y la disponibilidad de los datos para su explotación analítica.

Funciones y tareas principales

- Desarrollo de un diagnóstico PID del destino, que incluiría, al menos:
 - Análisis del proyecto PID junto con otros proyectos del Ayuntamiento transversales, los propios componentes PID que ya dispone el destino
 - Análisis de las diferentes fuentes de datos municipales, turísticas o no, susceptibles de poder ser utilizadas en el proyecto (análisis de los datos del padrón, del IAE, etc.)
 - Evaluación del grado de madurez tecnológica y su posible integración en la plataforma.
 - Inventario de sistemas y funcionalidades con los que se deberá conectar la PID local y módulos de la PID Nacional.
- Definición de la estrategia transversal de interoperabilidad y de los criterios comunes de alineación con la Ontología del Turismo SEGITTUR.
- Coordinación de los esfuerzos técnicos y semánticos del proyecto.
- Revisión de consistencia, calidad y cumplimiento de estándares.
- Acompañamiento metodológico a tareas técnicas operativas (a desarrollar por los desarrolladores de la PID).
- Elaboración de la arquitectura técnica de integración.
- Modelado de flujos de datos internos y externos.
- Desarrollo del repositorio normalizado y federado.

- Documentación técnica y funcional del modelo completo.

WP2. GOBERNANZA DEL ECOSISTEMA PID

Este paquete de trabajo se centra en diseñar una estructura institucional que garantice una gestión eficaz, transparente y participativa del ecosistema PID, incorporando a todos los actores de la cadena de valor turística —administraciones locales y regionales, empresas tecnológicas, operadores, gestores de equipamientos y visitantes— y adaptándose a la complejidad del destino.

Según la escala y necesidades específicas, se deberán establecer órganos de gobernanza diferenciados, cada uno con funciones definidas, normas de funcionamiento, procesos de toma de decisiones y mecanismos de rendición de cuentas.

Se definirán roles y responsabilidades para cada actor institucional, garantizando puntos de contacto claros, canales de comunicación eficaces y protocolos de actuación que favorezcan una gobernanza abierta y distribuida, facilite la incorporación de nuevos participantes y promueva la cooperación público-privada.

Se implantarán políticas de calidad del dato para asegurar la validación, actualización, veracidad, temporalidad y granularidad de la información gestionada; estas políticas serán de aplicación transversal a todas las entidades, con niveles de responsabilidad definidos según el origen, uso y naturaleza de los datos.

Finalmente, se podrán formalizar acuerdos marco de interoperabilidad institucional que regulen la aportación de información, el acceso a servicios digitales, la custodia de datos y el cumplimiento normativo, asegurando su alineación con la legislación nacional en materia de protección de datos, seguridad digital y transparencia.

Funciones y tareas principales:

- Identificación de actores y definición de órganos de gobernanza.
- Establecimiento de roles, funciones y protocolos de actuación.
- Elaboración de normas y procedimientos de coordinación institucional.
- Diseño de políticas de calidad del dato adaptadas al entorno PID.
- Redacción de acuerdos de nivel de servicio y compromisos de interoperabilidad.
- Definición de indicadores de desempeño organizativo y mecanismos de evaluación.

WP3. OFICINA DE GESTIÓN DE PROYECTOS (PMO)

Esta tarea consiste en crear, estructurar y poner en marcha una Oficina Técnica de Gestión de Proyectos (PMO) como núcleo operativo del proyecto PID, organizada según metodologías estándar ágiles tipo SCRUM, de desarrollo de proyectos y adaptada al contexto del destino turístico; dentro de sus responsabilidades entran todas las labores de seguimiento, coordinación, monitorización y análisis técnico, así como la elaboración de los informes-memoria periódicos exigidos por la fuente de financiación y el cumplimiento continuo de la normativa aplicable.

La PMO diseñará y mantendrá actualizado el plan maestro del proyecto —fases, hitos, cronogramas, entregables y responsables— e implantará una gobernanza operativa orientada a resultados, apoyada en herramientas digitales colaborativas, indicadores de desempeño y procesos iterativos de mejora continua; para ello definirá y aplicará un sistema de coordinación y seguimiento, validable por la dirección de los trabajos del Ayuntamiento, y un cronograma dinámico que refleje de forma transparente el avance y permita identificar y corregir desviaciones.

Como parte de la coordinación, la PMO organizará, gestionará y dinamizará las tareas de todos los agentes implicados, estableciendo tres niveles de coordinación —con el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para validación de hitos, con la Entidad Gestora del PRTR para el seguimiento financiero y técnico de la ayuda, y con otras entidades clave públicas o privadas—, convocando reuniones periódicas internas y externas.

Actuará como interlocutor único con la Entidad Financiadora mediante canales formales (correo especializado, informes de avance, sesiones de justificación) para asegurar el alineamiento permanente con los requisitos de financiación.

La PMO ejercerá de enlace con SEGITTUR y otros agentes del ecosistema, produciendo tras cada hito un Informe de Comunicación que consolide el estado de avance frente a objetivos, indicadores de cumplimiento, incidencias y propuestas correctivas; además, coordinará auditorías internas y facilitará las externas, organizará comités de calidad y riesgo, y elaborará los entregables asociados (actas de reuniones, informes de ejecución, manuales y procedimientos normalizados) para garantizar la trazabilidad, la transparencia y la rendición de cuentas.

En el primer mes la PMO implementará una estructura de gestión administrativa, financiera y jurídica; diseñará e implantará un Plan Documental (clasificación, nomenclatura, flujos y plazos de conservación), un Plan de Calidad (criterios de validación, tratamiento de no conformidades y lecciones aprendidas), un Plan de Gestión de Riesgos (identificación, valoración, registro y respuestas), un Plan de Gestión de Datos (recolección, interoperabilidad, seguridad y recuperación) y una

Metodología de Evaluación de Impacto Social y Ambiental, cuyos indicadores se medirán de forma continua para maximizar la sostenibilidad y el éxito global del proyecto.

Funciones y tareas principales:

- Planificación operativa basada en estructura de fases y entregables.
- Supervisión de hitos, validación de entregables y gestión de riesgos.
- Coordinación técnica entre bloques de actuación y actores implicados.
- Implementación de herramientas colaborativas y sistemas de reporte.
- Seguimiento de sinergias y de su implementación, de manera transversal al resto de líneas de trabajo.
- Interlocución con SEGITTUR y coordinación con el ecosistema nacional.
- Gestión y monitorización técnica, administrativa y estratégica del proyecto, asegurando el cumplimiento de la normativa y financiación.
- Creación, gestión y mantenimiento de una plataforma de gestión informática de trabajo interna única y centralizada para todos los lotes y equipos involucrados en el proyecto, que sirva como espacio común para la gestión documental, la comunicación interna fluida y eficaz, la coordinación de tareas, el seguimiento de avances y la resolución de incidencias, optimizando la eficiencia, la transparencia y la trazabilidad requerida por la normativa de los fondos Next Generation EU.
- Organización y dinamización de reuniones de seguimiento periódicas (internas, con Ayuntamiento, con financiador y con otras entidades clave), facilitando un flujo de información ágil.
- Elaboración de informes-memoria periódicos y de cumplimiento financiero (trimestrales), incluyendo análisis de desviaciones y propuestas correctivas.
- Mantenimiento y actualización del cronograma dinámico de hitos, entregables, responsables y dependencias.
- Gestión documental: implementación y supervisión del Plan Documental, con clasificación, nomenclatura, flujo de versiones y plazos de conservación.
- Coordinación de auditorías internas (generando checklists e informes de hallazgos y acciones) y apoyo a la auditoría externa.
- Implementación y seguimiento de planes transversales: Plan de Calidad (criterios, verificación y no conformidades), Plan de Gestión de Riesgos (registro, valoración y respuestas), y Plan de Gestión de Datos (interoperabilidad, seguridad y recuperación).
- Diseño y ejecución de la Metodología de Evaluación de Impacto Social y Ambiental, con indicadores continuos y elaboración de Informe final de Impacto.

WP4. GESTIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

Este paquete de trabajo asegura el cumplimiento normativo en los aspectos legales y financieros del proyecto. Sus responsabilidades incluyen el asesoramiento legal y administrativo en todas las fases del proyecto, con énfasis en el cumplimiento de la normativa europea aplicable a los fondos Next Generation EU, la Ley de Contratos del Sector Público, las bases reguladoras de la Orden ITU/1423/2023, incluyendo contratación pública, subvenciones y ayudas de estado.

Apoyo en la gestión de contratos y subcontratos (si aplica) con terceros proveedores, asegurando el cumplimiento de la normativa y las directrices de la ayuda recibida. También deberá apoyar en la gestión de convenios y contratos con los actores clave del proyecto.

Lo anterior en aras de garantizar la elegibilidad del gasto, su correcta imputación según las categorías de los fondos Next Generation EU y las instrucciones de la Orden ITU/1423/2023.

Resolución de consultas e incidencias de carácter jurídico-administrativo que pudieran surgir fruto de la ejecución del proyecto.

Funciones y tareas principales:

- Asesoramiento legal y administrativo en todas las fases del proyecto, con especial atención al cumplimiento de la normativa de aplicación.
- Apoyo en la elaboración, revisión y firma de convenios, encargos y contratos con los actores clave del proyecto.
- Apoyo en la gestión integral de contratos, subcontratos, convenios y encargos con proveedores
- Verificación de la elegibilidad del gasto y correcta imputación de costes según categorías de fondos Next Generation EU y requisitos de la Orden ITU/1423/2023.
- Resolución de consultas e incidencias jurídico administrativas derivadas de la ejecución del proyecto, mediante análisis de casos y propuestas de solución.

WP5. APOYO PARA LA GESTIÓN Y JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO

Este paquete de trabajo consiste en el apoyo al destino en todos los aspectos relacionados con la gestión económica y administrativa del proyecto. La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento estricto de toda la normativa aplicable en materia de fondos europeos incluyendo aspectos vinculados a la publicidad, justificación, auditoría, y principios transversales como el DNSH (Do No Significant Harm) y la igualdad de género.

Se proporcionará asistencia en la elaboración de justificaciones técnicas y económicas, seguimiento presupuestario y preparación de evidencias y documentación justificativa conforme a los requisitos exigidos por SEGITTUR y los mecanismos de financiación aplicables.

También incluirá el diseño de herramientas de control presupuestario adaptadas a la estructura de tareas y perfiles, y la integración de estos controles en los sistemas de seguimiento del proyecto. La tarea será gestionada desde la Oficina Técnica (PMO/DMO), en colaboración con las áreas económico-financieras del destino.

Funciones y tareas principales: Bajo la coordinación general del equipo municipal

- Acompañamiento en tareas de justificación económica.
- Revisión y soporte en la documentación de evidencias.
- Apoyo en la redacción de informes financieros y técnicos.
- Elaboración de herramientas de control y seguimiento económico.
- Coordinación con el sistema de reporte del proyecto.
- Gestión de las herramientas del proyecto puestas a disposición de los destinos beneficiarios de la ayuda para la gestión y justificación de las ayudas.

WP6. PLAN DE VIABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Este paquete de trabajo tiene como objetivo garantizar la permanencia, evolución y estabilidad del ecosistema PID generado en el destino más allá de la fase inicial de implantación mediante la elaboración de un plan de viabilidad y sostenibilidad a cinco años que integre las dimensiones operativa, económica y tecnológica del sistema.

En cuanto a la sostenibilidad operativa, se definirán los recursos humanos y materiales necesarios para la gestión continua del ecosistema, establecerán protocolos de mantenimiento de sistemas, actualización tecnológica y soporte funcional, y se diseñarán esquemas de gobernanza adaptativa capaces de responder a nuevos retos y oportunidades, así como modelos de colaboración pública-privada, que incluyan la definición de laboratorios de proyectos, sandboxes, etc.

Desde la perspectiva económica, se analizarán en profundidad los costes estructurales del sistema (plataforma, servicios, módulos, datos, licencias, etc.), los costes de mantenimiento evolutivo y correctivo, y los mecanismos de financiación disponibles, contemplando distintos escenarios que incluyan fórmulas de

financiación mixta público-privada, alianzas institucionales y convocatorias competitivas nacionales o europeas.

En el ámbito tecnológico, se trazará una hoja de ruta que abarque el ciclo de vida de los componentes digitales, las dependencias técnicas, la incorporación de nuevas funcionalidades y tecnologías y la adaptación a cambios normativos o de contexto; además, se definirán indicadores de madurez digital, impacto y retorno para evaluar la eficacia de las acciones de sostenibilidad.

Finalmente, el plan incorporará un sistema de seguimiento con revisiones anuales y estratégicas trienales, mecanismos de realimentación de los actores del ecosistema y modelos de gobernanza financiera y operacional que garanticen una toma de decisiones ágil, transparente y orientada a resultados.

Funciones y tareas principales:

- Análisis técnico operativo de necesidades de sostenibilidad.
- Evaluación de costes de operación, mantenimiento y evolución.
- Identificación de fuentes de financiación y recursos asociados.
- Diseño de hoja de ruta tecnológica a cinco años.
- Elaboración de indicadores de seguimiento y evaluación.
- Diseño de un modelo de gobernanza adaptativa y financiera.

WP7. DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

En este paquete de trabajo se diseñará, durante el primer mes de contrato, un Plan de Comunicación detallado que establezca objetivos, públicos destinatarios, mensajes clave, canales y calendario de hitos alineado con el cronograma global del proyecto, indicando responsables de cada acción y definiendo directrices de estilo institucional, tono, imagen corporativa y protocolos de validación y aprobación de contenidos.

Durante la ejecución, organizará una serie de eventos y talleres de sensibilización dirigidos a implicar a agentes locales, sector empresarial, entidades públicas y sociedad civil en la transformación digital y sostenible del destino; cada sesión se planificará con objetivos claros —transmisión de conocimientos, intercambio de buenas prácticas y recogida de feedback—, temáticas específicas, dinámicas participativas y materiales de apoyo.

Asimismo, desarrollarán programas de información y formación para los distintos perfiles implicados (personal técnico municipal, gestores de destino, empresas turísticas y, cuando proceda, asociaciones vecinales y agentes sociales), estructurados en módulos temáticos sobre arquitectura y funcionalidades de la

Plataforma Inteligente de Destinos, gestión de datos, calidad de servicio y sostenibilidad; cada módulo incluirá objetivos de aprendizaje, materiales (presentaciones, manuales, casos de uso) y ejercicios prácticos, impartidos de forma presencial y virtual.

El adjudicatario elaborará publicaciones y materiales de divulgación adaptados a cada audiencia —folletos informativos, guías prácticas, infografías, vídeos y newsletters— siguiendo pautas de accesibilidad, usabilidad y compatibilidad móvil; se establecerá un proceso editorial para concepción, redacción, revisión, diseño y producción (digital e impresa), con una estrategia de distribución multicanal a través de portales web, redes sociales, correo electrónico y puntos físicos, sin incluir la impresión de folletos.

Finalmente, todas estas acciones de dinamización —formación, uso real de herramientas y transferencia efectiva al ecosistema local— se integrarán de manera transversal con la implementación de la plataforma, los casos de uso territoriales y la Oficina Técnica, asegurando la apropiación del proyecto por parte de los actores locales y su sostenibilidad a largo plazo.

Este contrato no incluye los costes derivados del alquiler de salas, personal de sala, servicios multimedia o catering.

Funciones y tareas principales

a) Comunicación y difusión del proyecto

- Diseñar un Plan de Comunicación detallado que defina objetivos, públicos destinatarios, mensajes clave, canales, calendario de hitos comunicativos alineado con el cronograma global y responsables de cada acción.
- Garantizar la adecuada difusión y visibilidad del proyecto, especialmente en relación con la financiación europea
- Establecer directrices de estilo institucional, tono, imagen corporativa y protocolos de validación y aprobación de contenidos antes de su difusión.
- Desarrollar las labores de difusión, comunicación, capacitación y gestión del cambio planificadas para maximizar el impacto de la iniciativa.
- Organizar al menos 2 Eventos y Talleres de Sensibilización para implicar a agentes locales, sector empresarial, entidades públicas y sociedad civil, definiendo para cada sesión: objetivos claros (transmisión de conocimientos, intercambio de buenas prácticas, recogida de feedback), temáticas específicas, programa (exposiciones teóricas, dinámicas participativas, demostraciones prácticas), asistentes objetivo y materiales de apoyo.

- Desarrollar 6 Programas de Información y Formación para personal técnico municipal, gestores de destino, empresas turísticas y, en su caso, representantes de asociaciones vecinales y agentes sociales; estructurados en módulos temáticos (arquitectura y funcionalidades de la PID, buenas prácticas en gestión de datos, calidad de servicio y sostenibilidad) con objetivos de aprendizaje, materiales formativos (presentaciones, manuales, casos de uso) y ejercicios prácticos, impartidos presencial y/o virtualmente.
- Elaborar Publicaciones y Materiales de Divulgación (folletos informativos, guías prácticas, infografías, vídeos explicativos, newsletters) adaptados a cada audiencia y siguiendo pautas de accesibilidad, usabilidad y compatibilidad móvil.
- Definir y gestionar el proceso editorial completo (concepción, redacción, revisión, diseño gráfico y producción digital e impresa) y la estrategia de distribución multicanal (portales web, redes sociales, correo electrónico y puntos físicos de información).
- Análisis de impacto y relación con medios incluyendo la compilación organizada de todas las apariciones del proyecto en medios de comunicación, impacto y resultados de las acciones de comunicación realizadas y relación en medios (listado de los medios de comunicación donde el proyecto ha obtenido cobertura).

b) Capacitación técnica y funcional

- Elaboración de un programa formativo estructurado que contemple contenidos adaptados a perfiles técnicos, gestores públicos y actores empresariales, con módulos diferenciados por temáticas clave del ecosistema PID.
- Organización de sesiones prácticas centradas en el uso de herramientas de Business Intelligence, interpretación de cuadros de mando y comprensión de los KPIs estratégicos definidos en la plataforma.
- Capacitación específica en el uso funcional de soluciones digitales del destino, incluyendo asistentes virtuales, sistemas de planificación de rutas personalizadas, herramientas de reserva y gestión de contenidos digitales.
- Implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación de la formación recibida, así como refuerzo personalizado a perfiles con necesidades específicas o funciones críticas en el ecosistema PID.

c) Dinamización del tejido empresarial – Laboratorio de Proyectos Sostenibles

- Identificación y activación de módulos orientados a la empresa, así como paneles de indicadores sectoriales, retroalimentación o sistemas de autoevaluación digital, con acompañamiento técnico para su uso efectivo.

- Desarrollo de pilotos (proyectos sostenibles) orientados a resolver retos concretos del sector turístico provincial mediante la cocreación de soluciones digitales (laboratorio) y el aprovechamiento de datos compartidos.
- Promoción de una cultura empresarial basada en la analítica y el uso del dato para la toma de decisiones, mediante talleres, casos de éxito y acceso a herramientas de explotación de datos ofrecidas por la PID.
- Organización de eventos y espacios de colaboración público-privada que promuevan la innovación, la transferencia tecnológica y el fortalecimiento de redes entre empresas, startups y gestores del destino.

d) Comunicación y sensibilización

- Elaboración de una estrategia de comunicación segmentada por públicos objetivo (residentes, visitantes, empresas, instituciones), con definición de mensajes clave, canales y formatos adaptados al entorno digital y físico.
- Organización de jornadas de puertas abiertas, demostraciones tecnológicas, talleres participativos y visitas guiadas al centro de control o herramientas destacadas para promover la transparencia y el uso.
- Elaboración de materiales divulgativos (infografías, vídeos, noticias, boletines) que visibilicen los avances del proyecto, los resultados obtenidos y los beneficios tangibles para el territorio y sus agentes.
- Implementación de herramientas de recogida de feedback, tanto presenciales como digitales, que permitan valorar el impacto del proyecto.

e) Estrategias de adopción progresiva

- Diseño de un plan de adopción progresiva de soluciones tecnológicas, con fases, responsables, cronograma, indicadores y escenarios de maduración digital de las herramientas implantadas.
- Establecimiento de un sistema de soporte post-implantación que garantice el acompañamiento técnico continuo, la resolución de incidencias y la actualización de las herramientas digitales.
- Prospección y análisis de nuevas vías de financiación pública y privada, incluyendo fondos europeos, nacionales o regionales, así como colaboración con otros destinos o consorcios PID.
- Alineación del ecosistema PID con la estrategia y planificación local, incorporándolo como eje transversal en los planes operativos y presupuestarios.

Tratamiento de los textos:

La empresa encargada de realizar la traducción deberá ponerse en contacto, antes de empezar su trabajo, con el Servicio de Euskera del Ayuntamiento de Pamplona con el objeto de que le sean facilitados por dicho Servicio todos los glosarios y materiales

pertinentes destinados a mantener la coherencia de textos y las denominaciones fijadas en euskera por el propio Ayuntamiento.

– La empresa de traducción que realice el trabajo deberá utilizar para realizarlo un software profesional de TAO o, en euskera, OLI (Traducción Asistida por Ordenador = Ordenagailuz Lagundutako Itzulpena) –Trados, Wordfast u otros–, el cual deberá permitir el intercambio de archivos compatibles con TRADOS STUDIO2019 o versiones superiores (herramienta TAO y versión de la misma que utiliza el Servicio de Euskera del Ayuntamiento).

– La empresa deberá intercambiar archivos con el Servicio de Euskera, en lo que respecta a los siguientes aspectos:

- Los textos a traducir del castellano al euskera serán entregados al Servicio de Euskera, que los procesará convenientemente en su TAO (Trados Studio2019 o versiones superiores) y tras hacerlo facilitará a la empresa los archivos bilingües (*.sdlxliff) y/o paquetes de traducción con la exportación de los textos similares, y/o términos, que ya estuvieran traducidos previamente por el Servicio de Euskera –en caso de que los hubiera–.

- Una vez finalizado el trabajo, la empresa de traducción deberá facilitar al Servicio de Euskera los archivos bilingües (*.sdlxliff) que contengan las traducciones realizadas, para que el Ayuntamiento pueda utilizarlas en el futuro como de su propiedad, como referencia para posibles traducciones relacionadas o similares (para, por ejemplo, notas de prensa y textos de redes sociales y web que traduce el Servicio de Euskera).

– La empresa podrá y deberá consultar con el Servicio de Euskera todas las dudas que pueda tener mientras realiza el trabajo de traducción.

– El Servicio de Euskera analizará, previamente a su traducción, los textos que vayan a ser traducidos para facilitar a la empresa de traducción todo el material del que dispone que pueda ser necesario para realizar el trabajo de traducción.

– Todas las traducciones de textos, por tanto, deberán realizarse mediante un servicio de traducción profesional.

– Se incorporará a todos los textos un uso del lenguaje inclusivo y no sexista. Para ello, la empresa adjudicataria podrá ponerse en contacto antes de empezar su trabajo con el Área cultura e igualdad del Ayuntamiento de Pamplona con la finalidad de facilitarles los materiales pertinentes y recibir indicaciones, aclarar dudas. Para asesorarse acerca de este tema en lo relativo al euskera, podrán realizar consultas al Servicio de Euskera.

– El texto resultante, en todos los idiomas, será propiedad del Ayuntamiento de Pamplona.

– Todos los textos cumplirán con la legislación de Promoción de la Accesibilidad: Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, la Comisión Braille Española de la ONCE-2006, y con AENOR: UNE 17002-2009: requisitos de accesibilidad para la rotulación.

4. ENTREGABLES

La empresa adjudicataria en el desarrollo del trabajo realizará los siguientes entregables mínimos. Se indica en cada entregable la lista de contenidos necesarios para cumplir con el entregable correspondiente.

ACTUACIÓN	ENTREGABLES
Informes de ejecución	<u>E1. Plan de proyecto y cronograma:</u> al inicio del periodo de ejecución del proyecto, el adjudicatario deberá entregar el plan de proyecto con su cronograma correspondiente. <u>E2. Informe mensual de ejecución:</u> - E01.1. Grado de avance de ejecución: mensualmente se entregará una memoria con el grado de avance de ejecución del proyecto en porcentaje y la lista de entregables y su grado de avance según los contenidos indicados en la lista del apartado anterior. El grado de ejecución del proyecto se calcula a partir del grado de ejecución de cada uno de los entregables técnicos. Cada contenido de cada entregable supondrá la parte proporcional correspondiente al 100% del entregable. Si un entregable se compone de cuatro contenidos, cada uno de estos supone el 25% de ejecución del entregable. Solo se validarán contenidos de un entregable ejecutados al 100%. - E09.2. Actas de reuniones del mes <u>E3. Informe final:</u> al finalizar todos los trabajos y después de haber depositado todos los entregables solicitados, se deberá elaborar un informe final de resumen de los trabajos realizados y una presentación ejecutiva del mismo.
Memoria de actuación de cada uno de los paquetes de trabajo	<u>E01. Memoria de la estrategia turística del destino</u> con el contenido mínimo que se señala a continuación: E01.1. Plan Director del modelo de interoperabilidad (tecnológico y semántico).

- E01.2. Catálogo de APIs estructuradas y protocolos de integración.
- E01.3. Guía de alineamiento semántico con la Ontología del Turismo.
- E01.4. Protocolos de supervisión y validación semántica.
- E01.5. Esquema de flujos de información y relaciones entre sistemas.
- E01.6. Propuesta de arquitectura de datos y repositorio común.
- E01.7. Documento de políticas de interoperabilidad, autenticación y seguridad.
- E01.8. Manual de funcionamiento técnico del sistema de integración.

E02. Memoria de Gobernanza del Ecosistema PID con el contenido mínimo que se señala a continuación:

- E02.1. Mapa de actores del ecosistema PID local.
- E02.2. Documento de estructura de gobernanza con organigrama funcional.
- E02.3. Manual de roles, funciones y dinámicas de participación.
- E02.4. Normativa de calidad de datos y hoja de implementación.
- E02.5. Acuerdos marco y modelos de convenio de interoperabilidad institucional.
- E02.6. Cuadro de indicadores de gobernanza para evaluación periódica.
- E02.7. Protocolo de relaciones interinstitucionales y sistema de seguimiento.

E03. Memoria de la oficina de gestión de proyectos (PMO) con el contenido mínimo que se señala a continuación:

- E03.1. Manual metodológico y de procedimientos de la PMO (incluyendo ANS) adaptado al proyecto PID.
- E03.2. Plan maestro del proyecto con cronograma detallado.
- E03.3. Plan de trabajo detallado de la PMO
- E03.4. Plan Documental (estructura, nomenclatura y procedimientos).
- E03.5. Plan de Calidad del proyecto.
- E03.6. Plan de Gestión de Riesgos.
- E03.7. Plan de Gestión de Datos.
- E03.8. Organigrama y matriz de responsabilidades de la PMO
- E03.9. Sistema digital de seguimiento y reporte interno.

- E03.10. Cuadro de mando de gestión y control de indicadores de avance.
- E03.11. Protocolo de coordinación interbloques y flujos operativos.
- E03.12. Informes de seguimiento y avance de sinergias.
- E03.13. Informe de interlocución institucional y trazabilidad documental.
- E03.14. Plan de formación interna y protocolos de actualización continua.
- E03.15. Informes-memoria periódicos exigidos por la financiación.
- E03.16. Informes de cumplimiento financiero trimestral, con anexos justificativos.
- E03.17. Informes de auditoría interna (checklists, hallazgos y plan de acción).
- E03.18. Actas y registros de reuniones de seguimiento y comités de calidad y riesgo.
- E03.19. Informe de Impacto Social y Ambiental.

E04. Memoria de gestión jurídico-administrativa y contable
con el contenido mínimo que se señala a continuación:

- E04.1. Plan de cumplimiento normativo legal y financiero que detalle las obligaciones aplicables y su metodología de seguimiento.
- E04.2. Contratos y subcontratos (plantillas, cláusulas adaptadas, actas de revisión).
- E04.3. Convenios y contratos formalizados con actores clave, con las validaciones y autorizaciones pertinentes.
- E04.4 Matriz de elegibilidad e imputación de gastos, alineada con las categorías de Next Generation EU y la Orden ITU/1423/2023.
- E04.5. Informe de resolución de consultas e incidencias jurídico-administrativas, con descripción de casos y recomendaciones.

E05. Memoria de apoyo para la gestión y justificación económica del proyecto con el contenido mínimo que se señala a continuación:

- E05.1. Manual de procedimientos de justificación económica.
- E05.2. Plantillas para evidencias y documentación justificativa.
- E05.3. Informes de revisión y control económico.
- E05.4. Sistema de seguimiento económico integrado con la PMO.

E06. Memoria del plan de viabilidad y sostenibilidad con el contenido mínimo que se señala a continuación:

- E06.1. Plan de sostenibilidad operativa, económica y tecnológica.
- E06.2. Informe de análisis de costes y escenarios financieros.
- E06.3. Documento de hoja de ruta tecnológica a medio plazo.
- E06.4. Propuesta de indicadores de impacto, madurez y retorno.
- E06.5. Sistema de seguimiento y evaluación del ecosistema PID.
- E06.6. Manual de actualización y mantenimiento evolutivo.
- E06.7. Modelo de gobernanza de sostenibilidad post-implantación.

E07. Memoria de acciones de difusión, comunicación y dinamización con el contenido mínimo que se señala a continuación:

- E07.1. Comunicación y difusión

E07.1.1. Plan de Comunicación detallado, incluyendo calendario de hitos y asignación de responsables.

E07.1.2. Informe de desarrollo de las labores de difusión, capacitación y gestión del cambio.

E07.1.3. Planificación y material de apoyo de los Eventos y Talleres de Sensibilización (programas, listados de asistentes, contenidos).

E07.1.4. Programas de Información y Formación con módulos temáticos, materiales formativos y ejercicios prácticos.

E07.1.5. Publicaciones y Materiales de Divulgación: folletos, guías, infografías, vídeos y newsletters en formatos digitales (y diseño para impresión).

E07.1.6. Documentación del proceso editorial y estrategia de distribución multicanal.

- E07.2. Capacitación técnica y funcional

E07.2.1. Plan formativo estructurado por perfiles.

E07.2.2. Manuales y recursos didácticos.

E07.2.3. Registros de participación y evaluación.

E07.2.4. Informes de transferencia efectiva de capacidades.

- E07.3. Dinamización del tejido empresarial – Laboratorio de Proyectos Sostenibles

E07.3.1. Empresas adheridas activamente al sistema PID.

E07.3.2. Pilotos de soluciones co-creadas.

E07.3.3. Módulos activos con datos generados por el sector.

E07.3.4. Informe de dinamización y colaboración empresarial.

	- E07.4. Comunicación y sensibilización - E07.4.1. Plan de comunicación. - E07.4.2. Evidencias de campañas realizadas. - E07.4.3. Eventos celebrados y reportes de asistencia. - E07.4.4. Informes de percepción ciudadana. - E07.5. Estrategias de adopción progresiva - E07.5.1. Documento de estrategia de adopción. - E07.5.2. Plan de soporte técnico post-implantación. - E07.5.3. Informe de financiación complementaria. - E07.5.4. Propuesta de integración operativa y presupuestaria
--	--

5. EQUIPO DE TRABAJO

Para garantizar la correcta ejecución de este contrato, se requiere la participación de un equipo técnico multifuncional y cohesionado, conformado por perfiles profesionales con experiencia en gestión pública, planificación turística, evaluación de políticas, transformación digital y coordinación interinstitucional. Se exigirá que estos perfiles cuenten con experiencia contrastada en proyectos de similar envergadura y complejidad, preferentemente relacionados con plataformas tecnológicas o destinos inteligentes, y con conocimiento profundo y experiencia demostrable en la gestión, justificación y auditoría de fondos europeos, especialmente aquellos vinculados al PRTR y la Orden ITU/1423/2023.

El equipo encargado de la ejecución de los trabajos contratados deberá incluir personal cualificado y estar compuesto por los siguientes perfiles:

- Coordinación Técnica**, con un perfil de titulación universitaria de nivel MECES 2, preferiblemente complementado con formación de posgrado en gestión de destinos turísticos inteligentes, políticas públicas, gobernanza institucional o disciplinas afines; y formación en metodologías ágiles de gestión de proyectos.

Deberá contar con al menos ocho años de experiencia probada planificación y gestión estratégica de destinos turísticos o ciudades inteligentes. Deberá acreditar experiencia contrastada en el desarrollo e implementación de planes directores, marcos normativos y protocolos de colaboración en entornos públicos; y conocimiento práctico en la aplicación de las normas UNE 178501 (sistema de gestión de destinos turísticos inteligentes) y UNE 178502 (gobernanza DTI). Asimismo, acreditará como mínimo 5 años de experiencia en proyectos IT.

Será responsable de la planificación global, de la supervisión de los entregables y de la gestión de recursos, garantizando que las diferentes actividades se desarrollen según cronograma y dentro de los estándares de

calidad. Entre sus tareas se incluyen la elaboración y actualización del plan de trabajo, la dirección de las reuniones de seguimiento, la asignación de tareas a los distintos perfiles del equipo de trabajo y el reporte periódico de avances a las personas responsables del proyecto del Ayuntamiento.

También se encargará del diseño y formalización del modelo de gobernanza del DTI, adaptándolo a las realidades institucionales y al marco normativo vigente. Coordinará las relaciones entre entidades públicas, agentes privados, ciudadanía y otros grupos de interés, y supervisará la alineación estratégica del proyecto con los objetivos globales del DTI, garantizando su coherencia técnica e institucional. Facilitará la definición de roles, responsabilidades, flujos de información y mecanismos de participación, apoyando la implementación de herramientas de gestión colaborativa —como plataformas digitales y metodologías participativas—, y velará por la interoperabilidad institucional y la sostenibilidad del modelo de gobernanza a largo plazo. Habilidad para articular equipos multidisciplinares y fomentar la cooperación pública-privada.

- **Personal de Gestión de Proyectos** deberá ostentar un título de Grado o licenciatura (MECES 2), valorándose formación de posgrado en gestión de proyectos, contratación pública o fondos europeos.

Se requiere un mínimo de cinco años de experiencia en planificación, ejecución, control y justificación de proyectos financiados con fondos públicos a través de oficinas técnicas, especialmente en los ámbitos de turismo, innovación o transformación digital, y experiencia directa en la gestión de proyectos con financiación europea (FEDER, Next Generation EU o programas de cooperación territorial). Deberá contar con formación y conocimientos en metodologías ágiles de gestión de proyectos.

Sus responsabilidades incluyen la planificación y coordinación operativa del paquete de trabajo, garantizando el cumplimiento de cronogramas, presupuestos y entregables; el seguimiento técnico y económico del proyecto, controlando hitos, incidencias y desviaciones; y la coordinación de la elaboración de informes técnicos y económicos, justificación y gestión de la plataforma Coffee; así como de la justificación documental exigida por los organismos financiadores.

- **Personal técnico en turismo** deberá contar con un Grado o Diplomatura en Turismo, Técnico Superior Universitario en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT), Diplomatura en Gestión Turística y Hotelera; o grado o diplomatura que cuente con un máster de gestión de Dirección y Planificación en turismo o similar. Deberá acreditar como mínimo 5 años de experiencia en proyectos en el ámbito turístico.

Actúa como puente entre las necesidades específicas del sector turístico y las capacidades tecnológicas del sistema, asegurando la relevancia y aplicabilidad de los desarrollos. Requiere de un profundo conocimiento del sector turístico y de los modelos de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Experiencia en el análisis de necesidades de negocio y el diseño funcional de soluciones tecnológicas para el turismo. Capacidad para identificar oportunidades de innovación y mejora en el ámbito tecnológico turístico. Habilidad para traducir requisitos de negocio en especificaciones técnicas. Entre sus funciones estarán asesorar expertamente en la aplicación de tecnologías al sector turístico y en el marco de los Destinos Turísticos Inteligentes. Identificar las necesidades de negocio del sector y traducirlas a requisitos funcionales y técnicos para el SIT. Participar activamente en el diseño funcional de soluciones tecnológicas innovadoras y que aporten valor al ecosistema turístico. Validar la utilidad y relevancia de los desarrollos tecnológicos con los usuarios finales del sector.

- **Personal técnico en Comunicación y transmisión del conocimiento** deberá reunir un Grado (MECES 2) en Periodismo, Comunicación Audiovisual, tecnologías de la información o similar preferentemente con especialización en digitalización turística o transformación digital del sector. Deberá acreditar formación específica sobre lenguaje inclusivo.

Deberá contar con al menos dos años de experiencia profesional en estrategias de divulgación de proyectos institucionales, y en tareas de capacitación de usuarios en el uso y manejo de herramientas software orientadas al turismo.

Será responsable de diseñar y ejecutar el Plan de Comunicación Detallado, coordinar la producción de materiales divulgativos, organizar eventos y talleres de sensibilización, y gestionar las relaciones con medios y redes sociales para garantizar la máxima difusión y engagement de las actuaciones.

- **Personal especialista rama jurídica** deberá contar con un Grado o Licenciatura en Derecho, con especialización en Derecho Administrativo y Contratación Pública. Contará con al menos tres años de experiencia profesional en contratación pública y gestión de proyecto europeos.

Se encargará del asesoramiento legal y administrativo integral para el proyecto, abarcando aspectos de Contratos del Sector Público, subvenciones, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Gestión y revisión de contratos y subcontratos. Resolución de consultas jurídico-administrativas y soporte en el cumplimiento normativo.

La empresa adjudicataria deberá facilitar en su oferta únicamente 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 y permita la transferencia efectiva de los conocimientos entre el equipo del adjudicatario y el equipo de trabajo del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

Nota: En ningún caso se presentará en la memoria del sobre B, información relativa a la experiencia del personal adscrito al contrato (C.V.).

SUSTITUCIÓN DE PERSONAL

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo adscrito al contrato deberá ser notificado y aprobado previamente por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. Los perfiles propuestos para la sustitución deberán acreditar una cualificación técnica igual o superior a la de la persona sustituida.

La valoración final del sustituto corresponde a responsable de contrato, siendo potestad del Ayuntamiento, de forma justificada, el cambio de los medios personales por otros que cumplan los requisitos establecidos para el perfil sustituido.

Si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera la sustitución de alguno de los medios personales que realicen el servicio, dicha sustitución requerirá, en todo caso, una justificación previa y de la aceptación explícita del candidato por parte del responsable del proyecto.

En todo caso, la solicitud del cambio deberá formalizarse con una antelación mínima de 15 días hábiles, ya sea a petición de la FMT o de la empresa adjudicataria.

PRESENCIALIDAD Y DESPLAZAMIENTOS

Al adjudicatario deberá asegurar los siguientes niveles de presencialidad, considerados fundamentales para el éxito del proyecto y sin que supongan coste adicional para la Entidad:

- Presencialidad de eventos, talleres y actos con agentes del territorio: Todas las actividades de dinamización dirigidas a actores locales —incluyendo eventos, talleres, jornadas y actos de visibilidad— deberán realizarse de forma presencial. En cada sesión deberá participar, al menos, uno de los siguientes perfiles: el Coordinador/a de Gobernanza del DTI, el Consultor/a en Gestión de Proyectos Públicos o el Consultor/a Turístico/a.
- Reuniones con el Ayuntamiento de Pamplona – Iruña: El adjudicatario deberá tener en cuenta que se podrán celebrar de manera presencial las reuniones de seguimiento, coordinación y control en la sede del Ayuntamiento de

Pamplona-Iruña, según el calendario acordado y siempre que así lo requiera la Dirección de los Trabajos.

- Reuniones con el ente financiador: El adjudicatario deberá tener en cuenta que se podrán celebrar de manera presencial las reuniones de seguimiento, coordinación y control en la sede del ente financiador (o donde éste especifique) a los cuales deberá desplazarse uno o varios de los miembros del equipo en función de las características de la reunión, según el calendario acordado y siempre que así lo requiera la Dirección de los Trabajos.
- Trabajos puntuales en la sede del Ayuntamiento: Además de las reuniones programadas, podrán existir momentos en los que se requiera que uno o varios miembros del equipo realicen sus trabajos en las dependencias del Ayuntamiento de Pamplona para atender requerimientos específicos y tareas de campo vinculadas al desarrollo del proyecto. Estos desplazamientos se coordinarán con la persona responsable designada por el Ayuntamiento,

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo para la prestación de los servicios que constituyen el objeto del presente se extenderá desde la firma del contrato hasta a el 30 de junio de 2026 y, en todo caso, hasta que esté justificada al completo la totalidad de la ejecución del proyecto antes los organismos pertinentes.

Se establecen los siguientes hitos de ejecución:

- Hito 1. Creación de la oficina técnica en el plazo de 1 mes desde la firma del contrato. La puesta en marcha de la Oficina Técnica de Gestión de Proyectos (PMO) deberá completarse dentro del primer mes natural contado a partir de la fecha de formalización del contrato. Transcurrido dicho plazo, la PMO habrá de encontrarse plenamente operativa y funcional, con todos los paquetes de trabajo definidos para su arranque debidamente iniciados.
- Hito 2. Desarrollo de todos los paquetes de trabajo. Desde el inicio del contrato hasta el 30 de junio de 2026.
- Hito 3. Justificación del proyecto. El 30 de junio de 2026.

En caso de que tras la finalización del contrato fuera necesario realizar algún informe o justificación complementaria a la presentada en la ejecución del contrato relacionado con cualquiera de los paquetes de trabajo, la empresa está obligada a realizarla.

El plazo para la finalización de los servicios podrá ampliarse en el caso de que el Ayuntamiento de Pamplona reciba autorización de la Autoridad de Gestión de los Fondos NextGeneration para un aplazamiento de su fecha de finalización. Por lo tanto,

la finalización de este contrato irá ligada a la finalización del proyecto. Esta ampliación del tiempo no llevará aparejada una mayor cuantía del mismo toda vez que no supone un incremento en los trabajos que habrá de llevar a cabo la entidad adjudicataria, sino simplemente una modificación de los plazos en los que se los trabajos se habrán de llevar a cabo.

7. PROPIEDAD DE LOS INFORMES Y DOCUMENTOS ELABORADOS

Todos los documentos e informes en cualquiera de sus formatos elaborados por la empresa adjudicataria 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 del adjudicatario.

8. 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.

9. HITOS Y OBJETIVOS

La actuación prevista tiene su encaje en el componente 14 “Plan de Modernización y competitividad del Sector Turismo”, Inversión 2 “Programa de digitalización e inteligencia para destinos y sector turístico” submedida 1 “Plan de Transformación Digital de Destinos Turísticos” 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, Transformación y Resiliencia de España (COM/2021/322 final).

10. 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.

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 conexa.
- 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.

11. 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 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-NextGenerationEU.
- 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.