

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA “PLATAFORMA TURÍSTICA AVANZADA” EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR TURÍSTICO Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE E INTEGRADO - MÉRIDA CENTRAL - COFINANCIADA EN UN 80% POR EL FEDER, EN EL ÁMBITO DEL PROGRAMA OPERATIVO PLURIRREGIONAL DE ESPAÑA 2014-2020.

1. ANTECEDENTES

El Ayuntamiento de Mérida ha elaborado la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado, en adelante EDUSI MÉRIDA CENTRAL, para planificar el desarrollo de la ciudad a través de una serie de líneas de actuación que serán implementadas hasta el año 2023.

Esta EDUSI ha sido aprobada con una ayuda de 10.000.000,00 €, para un presupuesto total de 12.500.000,00 €, según Resolución de 21 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se resuelve la concesión definitiva de ayudas de la segunda convocatoria para la selección de Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado que serán cofinanciadas mediante el Programa Operativo FEDER de Crecimiento Sostenible 2014-2020, convocadas por Orden HAP/1610/2016, de 6 de octubre. Mediante dicha Resolución, se ha designado al Ayuntamiento de Mérida como Organismo Intermedio Ligero para la selección de operaciones de la EDUSI MÉRIDA CENTRAL.

En este contexto, los trabajos previstos vienen avalados por el propio desarrollo del Objetivo Específico 2.3.3. “Promover las TIC en Estrategias DUSI a través de actuaciones en Administración electrónica local y Smart Cities”, Línea de Actuación 1 “Mérida Smart City: Impulso de la Administración electrónica y Gobierno Abierto”, Operación “Smart Turismo Mérida”.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

Servicio para la creación de una plataforma tecnológica que se describe en el presente documento (Plataforma Turística Avanzada), diseñada con una orientación total hacia la mejora de la experiencia de

cliente, en todos los estadios de su relación con la ciudad, sus instituciones y empresas, con el objetivo de proporcionar una oferta diferencial, basada en la tecnología pero con el foco puesto en la persona.

La **Plataforma Turística Avanzada (PTA)** estará constituida, por un lado, por el repositorio de las informaciones que el turista necesita para desarrollar su actividad, de manera más sencilla y completa y, por otro, por un mecanismo de omnicanalidad global, que ofrezca una presentación única para todos los dispositivos y visualmente avanzada, haciendo que esas informaciones resulten lo más atractivas al usuario.

La **Plataforma Turística Avanzada (PTA)**, se alimentará de informaciones procedentes de diferentes fuentes de información a disposición de Ayuntamiento de Mérida, tales como:

- Datos procedentes de la Plataforma Destino Turístico Inteligente de la Diputación de Badajoz, obtenidos de diferentes elementos distribuidos por la ciudad de Mérida.
- Sistemas municipales con información relevante para la gestión turística.
- Fuentes externas con información importante para la gestión turística: AEMET, INE, IEA,...
- Datos obtenidos en redes sociales
- Datos obtenidos de los propios turistas en los procesos de preparación, realización y recuerdo de las visitas realizadas.
- Datos de ocupación del sector de la hostelería, procedentes de fuentes externas.

A partir de estos datos, la PTA se encargará de ofrecer funcionalidades específicas de valor para el turista, a lo largo de las diferentes fases de su visita: Preparación de la visita en las propias Oficinas de Turismo, realización de la visita y recuerdo final.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

Mediante la Plataforma Turística Avanzada (PTA), se pretende obtener, manejar y, sobre todo, mostrar visualmente, las informaciones más atractivas de la oferta turística de Mérida, incluyendo en este proceso

relacional a todos los actores involucrados en la gestión turística: Oficinas de turismo, activos patrimoniales, organizadores de eventos turísticos y hostelería. El objetivo no es otro que impactar al turista con una presentación global, coordinada, personalizada, diferencial y visualmente rotunda, sobre todos los atractivos que la ciudad posee.

Objetivos específicos

Se derivan de la evidente orientación de la PTA hacia el servicio al turista y visitante de la ciudad de Mérida y la necesaria funcionalidad de gestión de las informaciones utilizadas como base para proporcionar este servicio:

Centralización. La PTA debe ofrecer al gestor turístico, una interfaz única para la gestión del conjunto de informaciones ofrecidas al turista, de forma que este sistema permita la relación necesaria entre todos los datos disponibles, para presentar la oferta turística de forma personalizada, accesible, atractiva, adecuada al receptor y en el momento oportuno.

Omnicanalidad. De manera que la información manejada por la PTA pueda ser presentada al usuario a través de diferentes canales, en concreto y como inicio el canal Web, el canal de movilidad (app) y los dispositivos interactivos públicos de gran formato.

Multiusuario. La plataforma debe ofrecer soluciones para el conjunto de los usuarios previstos que, de manera resumida, son:

- Turistas y visitantes como público objetivo
- Gestores turísticos del Ayuntamiento
- Oficinas de turismo

Estandarización. Para asegurar la capacidad de integración continua de nuevas informaciones, nuevos protocolos y nuevas capacidades que respondan a los avances propios del mercado y la tecnología, se establece como objetivo el diseño y construcción de una PTA basada en estándares. Este diseño estándar de la arquitectura debe, además, cumplir con el objetivo de proporcionar la necesaria flexibilidad para incorporar nuevas funcionalidades y capacidades si fuese necesario.

En definitiva, el objetivo es disponer de una PTA concebida como un sistema de funcionalidad completa, independiente del resto de sistemas del Ayuntamiento e integrado con las fuentes de datos necesarias para ofrecer las funcionalidades requeridas.

Enfoque de Servicio

Se derivan de la evidente orientación de la PTA hacia el servicio al turista y visitante de la ciudad de Mérida.

4. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LAS PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato se identifica con los códigos siguientes:

| Código CPV | Descripción |
|-------------------|---|
| 72222300-0 | Servicios de tecnología de la información |

5. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA TURÍSTICA AVANZADA

Para ofrecer las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos propuestos, se plantean los siguientes módulos funcionales que constituyen la PTA:

- Módulo de Información al visitante
- Módulo de Contenidos digitales
- Módulo de Visualización avanzada
- Módulo de Comunicación con el visitante
- APP turística avanzada

Es importante tener en cuenta que para facilitar el uso de los sistemas y aplicaciones tanto por parte del visitante como de la ciudadanía y de los responsables técnicos y gestores del Ayuntamiento de Mérida, que es un objetivo primordial del proyecto, por lo que se requiere que dichos sistemas cumplan las siguientes características comunes a todos ellos:

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER EUROPA

- Usabilidad y experiencia de usuario adaptada a la tipología de los diferentes usuarios de la plataforma
- Presentación de las informaciones al visitante en tres idiomas: Español, Portugués e Inglés.
- Máximo cumplimiento de los estándares de accesibilidad

A continuación se detallan las capacidades de cada uno de los módulos:

Módulo de Información al visitante

Se concibe como un conjunto amplio de capacidades destinadas a ayudar a los visitantes en el proceso de preparación de su visita. Estas capacidades se incorporan fundamentalmente a las Oficinas de Turismo, como puntos clave para captación de información de visitantes. Contempla las siguientes funcionalidades:

- Registro de visitantes, pudiendo incluir su email y WhatsApp, para la recepción de los contenidos digitales generados en la elaboración de los itinerarios. Este registro de visitantes formará una base de datos con todas las informaciones recabadas en el proceso: datos personales, datos de grupo o familia, lugar de residencia, preferencias e intereses, dirección email, WhatsApp, teléfonos,...
- Ayuda personalizada para la construcción de itinerarios ad-hoc en las propias oficinas turísticas, como respuesta a las consultas del turista. Estas rutas e itinerarios se realizarán sobre mapa digital siguiendo las indicaciones del visitante. Adicionalmente, el sistema también permitirá la generación personalizada de itinerarios, a partir de las informaciones proporcionadas por el propio visitante y otras informaciones del tipo: eventos concretos celebrados en las fechas de la visita, informaciones meteorológicas, informaciones relativas a la movilidad esperada en las diferentes zonas de la Ciudad (p.e. cierre de calles por obras).
- Capacidad de impresión del mapa con la ruta para su entrega al visitante, así como para el envío del mapa a la dirección de correo electrónico del visitante o adjunto a un mensaje de WhatsApp, según la opción elegida por el visitante.

Para facilitar el trabajo del personal destinado en la Oficinas de Turismo, esta aplicación dispondrá de una Base de Conocimiento en la que se almacenarán las respuestas correspondientes a las cuestiones planteadas por los diferentes visitantes, de manera que, cuando estas consultas se reciban de nuevo, se disponga de una respuesta acreditada y adecuada, generada automáticamente por el sistema y

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER EUROPA

entregada al personal que desarrolla su actividad en las Oficinas de Turismo. El sistema incorporará los elementos necesarios para ofrecer la máxima accesibilidad, mediante lenguaje Braille en cartelería y chips NCC para la vinculación con recursos descargables que faciliten la información, a personas con visión reducida, mediante audioguías y otros materiales adaptados.

Módulo de contenidos digitales.

Para la realización del conjunto de funcionalidades ofrecidas por la PTA, será necesario contar con un módulo encargado de la generación, gestión, almacenamiento y clasificación del conjunto de los contenidos digitales. En concreto, este módulo estará encargado de:

- Generación de contenidos digitales a partir de contenidos existentes en otros soportes tradicionales.
- Generación de nuevos contenidos digitales, creados exprofeso para la plataforma turística inteligente
- Incorporar, almacenar, gestionar y catalogar contenidos digitales, que posteriormente serán utilizados para la elaboración de rutas e itinerarios, así como para entrega, a los visitantes, de recursos digitales asociados a monumentos, obras de arte y demás activos culturales.

Módulo de visualización avanzada

Este módulo se concibe como una aplicación encargada de ofrecer un atractivo interfaz para el acceso a la visualización de los espacios monumentales en la forma de video 3D, permitiendo al usuario (turista, gestor, oficina de turismo,...), la realización de visitas virtuales interactivas 3D previamente elaboradas y disponibles por el Ayuntamiento de Mérida y puestas a disposición del adjudicatario.

El interfaz proporcionado por la aplicación se basará en un mapa de la Ciudad que mostrará la ubicación concreta de los activos patrimoniales visitables, de manera que, el visitante, podrá señalar el activo a visitar y, en ese momento, la aplicación invocará el video correspondiente a la visita virtual interactiva 3D asociado que podrá ser manejado por el visitante en su móvil o PC.

Módulo de la comunicación con el visitante

Este módulo funcional se encargará de llevar a cabo la comunicación de la plataforma con el colectivo de turistas a lo largo del proceso completo de la visita, proporcionando a los gestores del Ayuntamiento, las

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER **EUROPA**

herramientas necesarias para controlar y gestionar la forma en que se hace la comunicación y los mensajes que se envían. Este módulo se encargará de trasladar los diferentes mensajes a los dispositivos de interacción con el visitante. En concreto hacia las pantallas interactivas a través de la cartelería digital y las notificaciones email o WhatsApp a los móviles:

- Envío de información visual y textual a los dispositivos públicos interactivos que se instalarán en puntos estratégicos de la Ciudad.
- Envío de notificaciones con información de aforos, incidencias relevantes en la Ciudad que puedan tener repercusión positiva o negativa en el recorrido de los turistas, así como eventos no programados inicialmente, que puedan ser de su interés.
- Envío de información adicional referente a ofertas y propuestas de la hostelería próxima a determinadas localizaciones por las que transcurre el recorrido de la visita.
- Solicitud de respuestas a encuestas de satisfacción acerca de la visita, su recorrido y la atención prestada
- Propuesta de realización de un testimonio para la web turística y las redes sociales.

Además, este módulo proporcionará, a los gestores del Ayuntamiento, los mecanismos de gestión de las notificaciones que podrán enviarse a los móviles de los turistas, de modo que se podrá dar de alta o de baja aquella tipología de notificaciones que se considere adecuado comunicar en cada momento: Informaciones sobre eventos y sobre activos patrimoniales.

App turística avanzada

Adaptada para dispositivos iOS y Android, desarrollada bajo estándares abiertos, siguiendo el paradigma de la imagen de la Ayuntamiento de Mérida y para publicarse en Google Play Store y Apple Store con, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Funcionalidad específica de Semana Santa incluyendo historia y descripción de la Semana Santa de Mérida, de los pasos y las cofradías. Planificación horaria y recorridos de los pasos. Seguimiento de los itinerarios de cada paso.
- Plano de la Ciudad y puntos de interés sobre el mapa.
- Información meteorológica.
- Recepción de información relevante sobre incidencias y eventos.
- Archivo gráfico, acceso a contenidos digitales.

- Dónde comer y dónde dormir.
- Funcionalidad de mejora de accesibilidad en visión y comprensión para los contenidos fijos, mediante una lectura fácil y audioguías.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

La entidad adjudicataria pondrá a disposición del contrato los medios humanos y materiales necesarios para asegurar el correcto desarrollo de los servicios y trabajos requeridos. Estos medios incluyen el conjunto de los elementos necesarios para construir la Plataforma Turística Avanzada, así como los medios técnicos y profesionales especializados para su diseño, construcción y puesta en marcha.

En concreto, el adjudicatario deberá realizar los siguientes servicios estructurados a lo largo de la ejecución del contrato:

| Servicios |
|--|
| 6.1.- Suministro e implantación de infraestructuras de productividad e información |
| 6.2.- Servicio de construcción y puesta en marcha del módulo de Información al Visitante |
| 6.3.- Servicio de generación y archivo de contenidos digitales |
| 6.4.- Servicio de construcción de una aplicación para la visualización avanzada |
| 6.5.- Servicio de comunicación con el visitante |
| 6.6.- Servicio de información para dispositivos móviles |
| 6.7.- Servicio de Soporte Técnico |
| 6.8.- Servicio de Formación |
| 6.9.- Servicio de Soporte Funcional y Consultoría |
| 6.10.- Servicio de Marketing Digital |
| 6.11.- Servicio Cloud |

A continuación se describen los servicios a realizar dentro del contrato:

6.1.- Suministro e implantación de infraestructuras de productividad e información

El adjudicatario se encargará de suministrar, configurar e implantar en las localizaciones designadas por los responsables del Ayuntamiento de Mérida, el siguiente conjunto de elementos básicos, constitutivos de la PTA, con las siguientes características mínimas:

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER **EUROPA**

| Cant. | Descripción |
|-------|---|
| 4 | Pantallas táctiles destinadas a las oficinas de turismo, con las siguientes características: 43" PCAP Pantalla táctil de 12 puntos sin bisel antideslumbrante, 1920x1080, panel AMVA3, operación 24/7, 2xHDMI, DisplayPort, VGA, 340cd/m ² , 4000:1, Soporte a través de vidrio, modo horizontal, vertical o boca arriba, interfaz táctil USB, control LAN y RS232, VESA 400x200 mm, MultiTouch con sistema operativo compatible, independiente o incorporado |
| 6 | Tablets bajo sistema operativo Android 11, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla táctil, al menos con las características 2K TDDI IPS de 27,94cm (11") • Resolución 2000 x 1200 de 400 nits. • Memoria RAM de al menos RAM de 4 GB LPDDR4x • Unidad de disco: 128 GB UFS 2.1 |
| 6 | Ordenadores personales PC micro torre, con las siguientes características: Windows 10, procesador i5 con 16 GB de memoria RAM y memoria en disco 512 GB. Incluye MS Windows y MS Office. |
| 6 | Monitores para utilización en los PC' micro torre con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • Medidas: 54,6 cm (21.5") • Resolución 1920 x 1080 (FHD) • Conectividad HDMI y VGA • Incluye webcam y micrófono |
| 6 | Teclados y ratón para PC micro torre |
| 3 | Equipos portátiles de producción personal con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • Procesador tipo Intel Core i5 • Memoria RAM de 16GB • Memoria en disco SSD 512GB • Monitor de 14" • Cámara de 720p con micrófono incluido • Incluye MS Windows y MS Office |

6.2.- Servicio de construcción y puesta en marcha del módulo de Información al Visitante

Este servicio consistirá en el suministro, desarrollo y parametrización de los elementos necesarios para cubrir las siguientes funcionalidades:

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER **EUROPA**

- Registro de visitantes que permita incluir su email y WhatsApp, para la recepción de los contenidos digitales generados en la elaboración de los itinerarios.
- Ayuda personalizada para la construcción de itinerarios ad-hoc en las propias oficinas turísticas, como respuesta a las consultas del turista. Estas rutas e itinerarios se realizarán sobre mapa digital siguiendo las indicaciones del visitante. El sistema también permitirá la generación personalizada de itinerarios, a partir de las informaciones proporcionadas por el propio visitante y otras informaciones del tipo: eventos concretos celebrados en las fechas de la visita,
- informaciones meteorológicas, informaciones relativas a la movilidad esperada en las diferentes zonas de la Ciudad.
- El sistema debe permitir la impresión del mapa con la ruta para su entrega al visitante
- El sistema debe permitir el envío del mapa a la dirección de correo electrónico del visitante o adjunto a un mensaje por WhatsApp, en los casos en que se haya recogido estos datos en el registro del visitante en la propia Oficina de Turismo.
- El sistema debe disponer de una Base de Conocimiento en la que se almacenarán las respuestas correspondientes a las cuestiones planteadas por los diferentes visitantes, de manera que, cuando estas consultas se reciban nuevamente, se disponga de una respuesta acreditada y adecuada, generada automáticamente por el sistema y entregada al personal que desarrolla su actividad en las Oficinas de Turismo.
- Elementos y dispositivos de información que garanticen la accesibilidad, formados por: 500 Folletos de accesibilidad en formato A3 con impresión a todo color y relieve diseñados para lectura fácil y máxima accesibilidad y 2 paneles interpretativos de tacto visual para uso interior sobre soporte diseñados para lectura fácil, máxima accesibilidad y utilización de pictogramas aprobados y testados. Incorporación de códigos QR y NFC.

6.3.- Servicio de generación y archivo de contenidos digitales

El adjudicatario deberá ofrecer un servicio de generación de contenidos digitales a partir de contenidos existentes en otros soportes tradicionales, así como de generación de nuevos contenidos digitales, creados exprofeso para la plataforma turística inteligente.

Adicionalmente, el adjudicatario se encargará de Incorporar, almacenar, gestionar y catalogar los contenidos digitales, que posteriormente serán utilizados para la elaboración de rutas e itinerarios, así

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER **EUROPA**

como para entrega, a los visitantes, de recursos digitales asociados a monumentos, obras de arte y demás activos culturales. **Los licitadores están comprometidos a incluir un mínimo de 600 horas de perfil profesional** para llevar a cabo las actividades de este servicio de diseño, digitalización, corrección y actualización de datos e incorporación al gestor de contenidos del módulo de información al visitante.

6.4.- Servicio de construcción de una aplicación para la visualización avanzada

Como parte de la PTA se debe desarrollar, parametrizar e implantar una aplicación encargada de ofrecer un atractivo interfaz para el acceso a la visualización de los espacios monumentales en la forma de videos 3D, permitiendo al usuario (turista, gestor, oficina de turismo,...), la realización de visitas virtuales interactivas 3D. Estos videos 3D, en forma de visitas virtuales, estarán previamente elaborados y puestos a disposición por parte del Ayuntamiento de Mérida.

El interfaz proporcionado por la aplicación se basará en un mapa de la Ciudad que mostrará la ubicación concreta de los activos patrimoniales visitables, de manera que, el visitante, podrá señalar el activo a visitar y, en ese momento, la aplicación invocará el video correspondiente a la visita virtual interactiva 3D asociada u otra información de referencia. Esta aplicación será accesible, al menos, desde entorno Web.

6.5.- Servicio de comunicación con el visitante

Este servicio a realizar por el adjudicatario consiste en el suministro, implantación, desarrollo, y parametrización de los elementos necesarios para llevar a cabo la comunicación de la plataforma con el colectivo de turistas a lo largo del proceso completo de la visita, proporcionando a los gestores del Ayuntamiento, las herramientas necesarias para controlar y gestionar la forma en que se hace la comunicación y los mensajes que se envían. Este módulo se encargará de trasladar los diferentes mensajes a las pantallas interactivas a través de la cartelería digital y a los móviles mediante notificaciones, email o WhatsApp. En concreto, el módulo debe cubrir las siguientes funcionalidades:

- Envío de información visual y textual a los dispositivos públicos interactivos que se instalarán en puntos estratégicos de la Ciudad.
- Envío de notificaciones a móvil con información de aforos, incidencias relevantes en la Ciudad que puedan tener repercusión positiva o negativa en el recorrido de los turistas, así como eventos no programados inicialmente que puedan ser de su interés.

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER **EUROPA**

- Envío de información adicional referente a ofertas y propuestas de la hostelería próxima a determinadas localizaciones por las que transcurre el recorrido de la visita.
- Solicitud de respuestas a encuestas de satisfacción acerca de la visita, su recorrido y la atención prestada.
- Propuesta de realización de un testimonio para la web turística y las redes sociales.

Además, este módulo proporcionará, a los gestores del Ayuntamiento, los mecanismos de gestión de las notificaciones y mensajes que podrán enviarse a los móviles de los turistas, de modo que se podrá dar de alta o de baja aquella tipología de notificaciones y mensajes que se considere adecuado o no, comunicar en cada momento.

6.6.- Servicio de información para dispositivos móviles

El adjudicatario deberá desarrollar y poner en marcha una aplicación para dispositivos móviles, tanto Android como iOS, desarrollada bajo estándares abiertos, siguiendo el paradigma de la imagen de la Ayuntamiento de Mérida y para publicarse en Google Play Store y Apple Store con, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Funcionalidad específica de Semana Santa incluyendo información acerca de la historia y descripción de la Semana Santa de Mérida, de los pasos y las cofradías. Planificación horaria y recorridos de los pasos. Seguimiento de los itinerarios de cada paso.
- Plano de la Ciudad y puntos de interés sobre el mapa.
- Información meteorológica.
- Recepción de información relevante sobre incidencias y eventos.
- Archivo gráfico, acceso a contenidos digitales.
- Dónde comer y dónde dormir.
- Funcionalidad de mejora de accesibilidad en visión y comprensión para los contenidos fijos, mediante una lectura fácil.

6.7.- Servicio de Soporte Técnico

Consistente en soporte técnico al personal de informática del Ayuntamiento de Mérida, para la implantación de la plataforma software y realización de las tareas de administración y explotación técnica.

Este servicio debe incluir, al menos, el siguiente compromiso:

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER **EUROPA**

- Trabajo In-situ con un mínimo de **40 horas**, llevadas a cabo por un perfil de arquitecto software.
- Soporte técnico en remoto a través de canal telefónico, videollamada y correo electrónico, para resolver las consultas técnicas. Este servicio se extenderá, al menos, durante **tres meses**.

6.8.- Servicio de Formación

Este servicio de formación está destinado al personal del Área de Turismo para asegurar el conocimiento del uso y explotación del conjunto de los elementos de la PTA. Este servicio se materializa en un total de, al menos, **tres cursos de cuatro jornadas cada uno y de cuatro horas cada jornada**.

6.9.- Servicio de Soporte Funcional y Consultoría

Servicio destinado al conjunto del personal del área de Turismo del Ayuntamiento de Mérida para la utilización y manejo de las herramientas puestas en marcha, modificación de la configuración de gestión y obtención de los datos relevantes de su manejo por el público objetivo.

El adjudicatario debe incluir una bolsa de, al menos, **200 horas** a ejecutar “in-situ” o en remoto, para consumir hasta la finalización del contrato.

6.10.- Servicio de Marketing Digital

Para obtener el máximo rendimiento de la plataforma es fundamental disponer de la información obtenida de redes sociales, así como alimentar las propias redes en una estrategia de atracción al destino turístico. La plataforma debe disponer de las siguientes capacidades funcionales orientadas a la estrategia de marketing digital:

- Generación de acciones de notoriedad en RRSS.
- Publicación de informaciones relevantes acerca de eventos.
- Publicación y difusión de testimonios.
- Atracción de turistas mediante difusión de los activos turísticos.
- Captación de informaciones relevantes de las RRSS.
- Acciones para la generación de seguidores.

Este servicio se desarrollará con una duración de 12 meses desde el inicio de los trabajos del contrato.

Se solicitan un total de, al menos, **500 horas de prestación de servicio especializado**.

6.11.- Servicio Cloud

Con la duración prevista para la ejecución del contrato, e incluyendo el despliegue de los servicios en la plataforma Cloud, soporte, administración y explotación del software suministrado a lo largo del periodo de del contrato. La plataforma Cloud estará basada en los siguientes elementos:

- Máquina virtual en producción, capaz de soportar el conjunto de las infraestructuras software que forman la PTA en producción.
- Comunicaciones basadas en un ancho de banda internet de 100Mbps.
- Servicios de Backup administrado y administración del sistema operativo.
- Servicios de seguridad y protección.

7. METODOLOGÍA

Como metodología de trabajo se utilizará la metodología ágil SCRUM. Todos los trabajos a realizar deberán ser incluidos en un Plan de Proyecto global definiendo claramente hitos y trabajos a realizar. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Mérida las herramientas necesarias para la correcta aplicación y seguimiento de la metodología. Dicho Plan de Proyecto deberá ser incluido por el oferente en su oferta, sin perjuicio de que pueda ser modificado de forma consensuada entre el Director de Proyecto y el Jefe de Proyecto de la empresa que resulte finalmente adjudicataria. Asimismo, la adjudicataria deberá poner los mecanismos necesarios al servicio del Ayuntamiento de Mérida, para que cualquier procedimiento, herramienta, pauta o metodología pueda ser puesta en marcha para la Planificación, Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad de los sistemas. Como norma general se aplicarán aquellas pautas y procedimientos establecidos por la Dirección del Proyecto.

8. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria será la encargada de disponer de las plataformas de desarrollo que precise para la realización de los trabajos de análisis, diseño, desarrollo, pruebas y parametrización de los diferentes módulos de la PTA. Asimismo, el adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Mérida una plataforma adicional, temporal, para la realización de la formación prevista a los usuarios finales.

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER **EUROPA**

Esta plataforma de desarrollo estará abierta a su utilización por parte de los servicios del Ayuntamiento de Mérida y muy especialmente por la Dirección del proyecto y aquellas unidades del Ayuntamiento asignadas a la realización de las pruebas de validación de la PTA.

Por otra parte, los trabajos realizados por los equipos de la empresa adjudicataria se realizarán preferentemente en sus oficinas, siendo necesaria su presencia en las oficinas del Ayuntamiento a requerimiento del Director de proyecto para la realización de trabajos tales como análisis de requisitos y funcionales, presentación de informes y realización de reuniones de seguimiento y dirección del proyecto.

Finalmente, la empresa adjudicataria estará disponible, a través de la dedicación de su jefe de proyecto y de los componentes del equipo de trabajo que sean necesarios, para atender los requerimientos de información y presencia física u online que sean realizados por parte de la Dirección de proyecto, en cualquier momento de la ejecución de contrato, independientemente de la convocatoria que se realice de los Comité de Seguimiento y Dirección previstos.

9. SEGUIMIENTO Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La prestación del servicio se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, observando fielmente lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, así como las instrucciones que, en su caso, haya dado el responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

De acuerdo con el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el órgano de contratación designará un responsable del contrato al que le corresponderá supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista.

La persona responsable del contrato velará especialmente porque:

- a) La empresa adjudicataria ejerza su propia dirección y gestión del contrato y sea responsable de la organización del suministro e instalación de los diferentes elementos que formarán la PTA.

b) La empresa adjudicataria sea responsable de impartir a su trabajadores/as las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo llevarlo a cabo. El responsable del contrato deberá corregir cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas.

c) Los trabajos a que obliga el presente contrato serán realizadas dentro del calendario y horario establecido en la planificación validada por el responsable del contrato, pudiendo producirse modificaciones a propuesta de este, previa conformidad del responsable del contrato.

d) Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la empresa, establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

Así, el responsable del contrato constituirá el órgano capacitado para interpretar el presente pliego y demás condiciones establecidas en el contrato, siendo sus funciones y responsabilidades:

1. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y prestación de los servicios.
2. Aprobar la realización de los servicios.
3. Velar por el nivel de calidad de los suministros, servicios y el cumplimiento de los objetivos e indicadores asociados a los mismos.
4. Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el jefe de proyecto del adjudicatario a lo largo de la ejecución de los trabajos.
5. Asegurar el seguimiento de los trabajos.
6. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este pliego.
7. Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo del trabajo aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas si, a su juicio, su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o cumplimiento de objetivos e indicadores en la realización de los trabajos.
8. Autorizar cualquier alteración de la planificación o metodología empleada en la ejecución de los trabajos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar al Director del proyecto, la información y documentación que se le solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La empresa adjudicataria designará un jefe de proyecto que será el encargado de mantener la comunicación directa y continua con el Ayuntamiento de Mérida, a los efectos de asegurar el necesario conocimiento de la evolución de los planes de proyecto.

Para asegurar la correcta dirección de los trabajos y el cumplimiento de los compromisos, el responsable del contrato nombrará un director de proyecto, encargado de transmitir al adjudicatario las instrucciones para la ejecución de los trabajos, recabar la información necesaria para su realización y resolver aquellas incidencias que puedan establecer algún tipo de bloqueo o retraso en la ejecución de las tareas del proyecto.

Por otra parte, para asegurar la correcta realización de los trabajos previstos en el presente pliego de prescripciones, se establecen unos mecanismos de seguimiento y comunicación entre la empresa adjudicataria y la dirección de proyecto del Ayuntamiento de Mérida. Este proceso de seguimiento y comunicación, se materializa en los trabajos realizados por dos comités: **Comité de Dirección y Comité de Seguimiento**, formados a tal efecto y con las siguientes funciones:

Funciones del Comité de Dirección

- Establecer un nivel de comunicación adecuado entre los equipos de trabajo.
- Asegurar la participación de las personas necesarias con la dedicación requerida.
- Agilizar la toma de decisiones que, por su naturaleza, puedan exceder las competencias del equipo de trabajo.
- Marcar las líneas generales de actuación cuando éstas afecten a elementos establecidos en los objetivos del proyecto.
- Efectuar el control económico, de plazos, de calidad, de requerimientos y de especificaciones del proyecto.

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
UNA MANERA DE HACER EUROPA

- Seguimiento de la consecución de hitos, análisis de desviaciones, impacto sobre hitos pendientes y asesoramiento de riesgos.
- Toma de decisiones relacionadas con los riesgos potenciales detectados.
- Conocimiento del grado de avance del proyecto y de la información relativa a su desarrollo, a través del Comité de Seguimiento.
- Control y aprobación de cualquier cambio en las especificaciones acordadas.
- Arbitraje ante cualquier problema que surja en las distintas actividades y que no pueda ser resuelto por los responsables correspondientes.
- Aceptaciones parciales y finales.

Este Comité de Dirección se reunirá con una periodicidad mínima mensual, pudiendo ser convocado en cualquier momento por cualquiera de las partes para resolver asuntos puntuales de importancia. A la finalización se elaborará un acta de la reunión.

Funciones del Comité de Seguimiento

- Monitorización de la ejecución de las actividades para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados.
- Aprobar cambios sin impacto económico y acordar propuestas de cambio con impacto económico que serán escaladas al Comité de Dirección.
- Propuestas de mejoras.
- Control, seguimiento y dirección del servicio a nivel técnico.
- Información sobre el avance del proyecto y el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad y mejora continua establecidos al Comité de Dirección.
- Aprobación y supervisión de los planes de acción.
- Elaboración y aprobación de informes de progreso.
- Realización de informes de impacto y evaluar e identificar los riesgos y poner en marcha planes de acciones correctivas. Prever las posibles desviaciones.
- Garantizar la aplicación de los planes de contingencia definidos al efecto.
- Dotar de los mecanismos necesarios para garantizar que no se vuelve a repetir las situaciones de crisis.

- Implantación de las directivas emitidas por el Comité de Dirección.
- Participación en las reuniones de seguimiento y control, dentro del ámbito de sus competencias.
- Supervisión del cumplimiento de las responsabilidades contraídas por las partes.

Este Comité de Seguimiento se reunirá con una periodicidad mínima mensual, pudiendo ser convocado en cualquier momento por cualquiera de las partes para resolver asuntos puntuales de importancia. A la finalización se elaborará un acta de la reunión.

Los participantes en cada uno de los comités serán al menos, los siguientes en cada caso:

Comité de dirección

- Por parte del Ayuntamiento de Mérida:
 - El responsable del contrato
 - El director de proyecto
- Por parte del adjudicatario:
 - El jefe de proyecto nombrado por el adjudicatario

Comité de seguimiento

- Por parte del Ayuntamiento de Mérida:
 - El director de proyecto
 - Otras personas por invitación del director de proyecto
- Por parte del adjudicatario:
 - El jefe de proyecto nombrado por el adjudicatario
 - Otras personas por invitación del jefe de proyecto

Sobre este planteamiento establecido para el seguimiento de los trabajos, el adjudicatario podrá proponer en su oferta modificaciones que, en ningún caso pueden suponer una contradicción con las condiciones mínimas definidas en el presente pliego de prescripciones.

10. ENTREGABLES

Se considera de obligado cumplimiento, por parte del adjudicatario, la entrega de los siguientes informes:

Informes de gestión

- Acta de la reunión de arranque.
- Actas de las reuniones celebradas por los Comités de Dirección y Seguimiento del proyecto.
- Informe de seguimiento del proyecto realizado con una periodicidad mínima mensual, incluyendo la relación de trabajos realizados y la planificación de las actividades futuras.
- Documento de propuesta de certificación de los trabajos realizados, entregado con una periodicidad mensual, dentro de los tres días posteriores a la finalización de cada mes.
- Informe de riesgos, actualizado con periodicidad mensual.
- Acta de la reunión de finalización de proyecto y cierre de contrato.

Informes de servicio

- Documento de análisis funcional asociado al desarrollo e implantación del software de la PTA.
- Documento de diseño técnico de la PTA, incluyendo una descripción de la arquitectura software que la constituye.
- Plan de pruebas actualizado, ejecutado para cada uno de los módulos previstos en la PTA.
- Documento de requisitos hardware para la instalación de la PTA.
- Documento del proceso de instalación del software de la PTA.
- Documento descriptivo de los procesos de operación y explotación de los sistemas y módulos de la PTA.
- Manual de usuario para cada uno de los roles incluidos en el manejo de la PTA.
- Documentos derivados de la actividad realizada en el ámbito de los servicios de Consultoría previstos.
- Documentos derivados de la actividad realizada en el ámbito de los servicios de Marketing Digital previstos.
- Albaranes de entrega de los elementos e infraestructuras hardware.
- Documento descriptivo de la instalación de los diferentes elementos e infraestructuras hardware.
- Planes de prueba actualizado, ejecutado para cada uno de los elementos e infraestructuras hardware.

11. ENTREGAS DE CÓDIGO FUENTE

La adjudicataria deberá realizar las entregas de los diferentes módulos software desarrollados a lo largo del proyecto según la metodología que el Ayuntamiento de Mérida determine. El software debe ser seguro y estable y ofrecer un rendimiento acorde con el objetivo de experiencia de usuario perseguida, facilitando un acceso rápido y adecuado a las diferentes funcionalidades ofrecidas por la Plataforma Turística.

Avanzada. Se deberán entregar también los documentos resultantes de los planes de pruebas de los desarrollos, parametrizaciones y configuraciones realizadas. Las entregas deberán estar totalmente testeadas y probadas por la adjudicataria que las dejará en la plataforma de Desarrollo, a disposición de la Dirección de Proyecto para su validación previa a su instalación en la plataforma de producción.

12. CERTIFICACIONES

Se requiere que la empresa adjudicataria disponga de las certificaciones correspondientes a las siguientes normas:

- ISO 9001: Gestión de la Calidad.
- ISO 14001: Gestión Ambiental.
- UNE-EN ISO/IEC 27001: Gestión de la Seguridad de la Información.
- UNE-ISO/IEC 27017: Gestión de la Seguridad en la Nube.
- UNE-ISO/IEC 20000-1: Gestión de Servicios TI.
- UNE-EN ISO 22301: Gestión Continuidad Negocio.
- ENS Categoría Media (RD 3/2010) para al menos, los sistemas de información que dan soporte a los Servicios Cloud en diferentes modelos de despliegue Cloud Pública, Privada e Híbrida para soluciones en modelos de servicio SaaS. PaaS e IaaS.
- ENS Categoría Alto (RD 3/2010) para al menos, los sistemas de información que dan soporte a Auditoría y Consultoría tecnológica global, incluyendo el ámbito de la ciberseguridad. Servicios de instalación e implementación de todo tipo de infraestructuras y soluciones TI. Servicios gestionados y soporte integral de Infraestructuras TI (sistemas y comunicaciones) y Ciberseguridad, servicios de monitorización 24*7 de infraestructuras TI, y de ciberseguridad a través del CyberSOC.

13. CONTROL ECONÓMICO Y DE FACTURACIÓN

La facturación de los trabajos realizados se efectuará de la forma indicada en la siguiente tabla, para cada uno de los 11 servicios establecidos en el contrato:

| Servicio | Facturación | Observaciones |
|--|-------------|--|
| 4.1.- Suministro e implantación de infraestructuras de productividad e información | Por hitos | A la certificación de los trabajos |
| 4.2.- Servicio de construcción y puesta en marcha del módulo de Información al Visitante | Por hitos | A la certificación de los trabajos |
| 4.3.- Servicio de generación y archivo de contenidos digitales | Mensual | Por certificación de horas consumidas |
| 4.4.- Servicio de construcción de una aplicación para la visualización avanzada | Por hitos | A la certificación de los trabajos |
| 4.5.- Servicio de comunicación con el visitante | Por hitos | A la certificación de los trabajos |
| 4.6.- Servicio de información para dispositivos móviles | Por hitos | A la certificación de los trabajos |
| 4.7.- Servicio de Soporte Técnico | Mensual | Por certificación de horas consumidas |
| 4.8.- Servicio de Formación | Mensual | Por certificación de los cursos realizados |
| 4.9.- Servicio de Soporte Funcional y Consultoría | Mensual | Por certificación de horas consumidas |
| 4.10.- Servicio de Marketing Digital | Mensual | Por certificación de horas consumidas |
| 4.11.- Servicio Cloud | Mensual | Por certificación mensual del servicio |

A la finalización de cada uno de los servicios asociados a un hito de facturación, así como al final de cada mes, el adjudicatario presentará su propuesta de certificación de trabajos correspondiente que deberá ser aprobada por la Dirección de Proyecto, previamente a la emisión de la factura por parte del adjudicatario.

14. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Se establece un plazo de ejecución de **12 meses** para la realización de los trabajos previstos en el presente pliego de prescripciones técnicas. El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución progresiva.

15. INSPECCIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

La Dirección del proyecto, en caso de disconformidad con la calidad de los resultados, elaborará un informe detallando los incumplimientos y/o defectos observados. El informe elaborado será remitido al adjudicatario para que subsane dichos incumplimientos y/o defectos en el plazo máximo de quince días tras su recepción. Concluido el plazo y en el caso de que no se hayan subsanado los incumplimientos y/o defectos observados, podrá mediar la resolución del contrato si la Dirección del proyecto así lo considera, no procediendo a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

16. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

La propuesta de las empresas licitadoras incluirá una memoria técnica en formato papel y digital, en donde se detallen, al menos, los siguientes puntos:

- Descripción del proyecto de implantación de la Plataforma Turística Avanzada, incluyendo:
 - Plan de trabajo propuesto, alineado con la relación de servicios solicitados.
(Independientemente de que los licitadores deban incluir una planificación del conjunto de servicios solicitados, éstos serán realizados bajo petición expresa y en los plazos solicitados por el Ayuntamiento de Mérida).
 - Equipo de trabajo.
 - Metodología.
 - Procesos de seguimiento y aseguramiento de la calidad.
 - Procedimientos previstos de comunicación y relación.
- Detalle de las infraestructuras hardware y elementos de señalética y accesibilidad ofrecidos.
- Descripción detallada de las mejoras.

17. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

El presupuesto estimado asciende a la cantidad **371.489,10 € (incluido IVA)** financiados a cargo de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Mérida, MÉRIDA CENTRAL, dentro del Objetivo Temático 2. Mejorar el acceso, el uso y localidad de las tecnologías de la información y de la comunicación, Objetivo Específico 2.3.3. Promover las TIC en estrategia DUSI a través de actuaciones en

administración local y Smart, con una tasa de cofinanciación del 80 % por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020.

18. MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El presente servicio está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020, por lo que la empresa adjudicataria se compromete a dar adecuada publicidad del carácter público de la financiación objeto de subvención, teniendo en cuenta las consideraciones de información y publicidad previstas en la normativa aplicable, así como adoptar las medidas de identificación, información y publicidad, Reglamento (UE) N° 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 y Reglamento de Ejecución (UE) N° 821/2014 de la Comisión de 28 de julio de 2014.

La empresa adjudicataria se comprometerá a adoptar las medidas de información, comunicación y visibilidad establecidas en el Anexo XII, sección 2.2. Del Reglamento UE N.º 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 y, especialmente, las siguientes:

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, aparecerá de forma visible y destacada el emblema de la UE, haciendo referencia expresa a la Unión Europea y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

En toda difusión pública o referencia a las actuaciones previstas en el contrato, cualquiera que sea el medio elegido (folletos, carteles, etc...), se deberán incluir de modo destacado los siguientes elementos: emblema de la Unión Europea de conformidad con las normas gráficas establecidas, así como la referencia a la Unión Europea y al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, incluyendo el lema "Una manera de hacer Europa".

En caso de ser adjudicatario, el licitador acepta ser incluido en la lista pública que se recoge en el artículo 115, apartado 2 del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 diciembre de 2013.

En cualquier caso, la entidad adjudicataria estará obligada a cumplir con las premisas recogidas en el Manual de Identidad Visual de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Mérida, MÉRIDA CENTRAL.

19. PRESUPUESTO BASE DE LA LICITACIÓN

El presupuesto estimado asciende a la cantidad **371.489,10 € (IVA Incluido)**. El importe de esta oferta económica se desglosa de la siguiente forma atendiendo a los servicios que componen el contrato:

| Servicio | Importe total | 2022 | 2023 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| 4.1.- Suministro e implantación de infraestructuras de productividad e información | 31.968,04 | 31.968,04 | |
| 4.2.- Servicio de construcción y puesta en marcha del módulo de Información al Visitante | 80.082,56 | 80.082,56 | |
| 4.3.- Servicio de generación y archivo de contenidos digitales | 23.609,93 | 3.934,99 | 19.674,94 |
| 4.4.- Servicio de construcción de una aplicación para la visualización avanzada | 35.632,17 | 5.938,69 | 29.693,47 |
| 4.5.- Servicio de comunicación con el visitante | 40.754,69 | 40.754,69 | |
| 4.6.- Servicio de información para dispositivos móviles | 72.034,55 | 12.005,76 | 60.028,79 |
| 4.7.- Servicio de Soporte Técnico | 21.381,18 | 5.173,35 | 16.207,83 |
| 4.8.- Servicio de Formación | 6.460,28 | 2.153,43 | 4.306,85 |
| 4.9.- Servicio de Soporte Funcional y Consultoría | 16.123,93 | 2.687,32 | 13.436,61 |
| 4.10.- Servicio de Marketing Digital | 19.865,19 | 3.617,34 | 16.247,85 |
| 4.11.- Servicio Cloud | 23.576,58 | 3.929,43 | 19.647,15 |
| TOTAL SERVICIOS DEL CONTRATO | 371.489,10 | 192.245,61 | 179.243,50 |
| IMPORTE LICITACIÓN..... | 371.489,10 | | |

El cálculo del presupuesto se ha realizado en base a los precios determinados en la “Resolución de 25 de febrero de 2022, de la Vicepresidenta Primera y Consejera, sobre perfiles y precios de referencia de la contratación de servicios relacionados con las tecnologías de la información”, publicados en el DOE número 50, de fecha lunes, 14 de marzo de 2022, para técnicos con una experiencia mínima de 2 años y precios de mercado, teniendo en cuenta contratos previos de similar naturaleza.

19. PROPUESTA Y CONTENIDO

Deberá incluir:

1. Identificación de la oferta.
2. Relación de los documentos incluidos.
3. Aceptación con carácter general de las condiciones de los pliegos.
4. Datos de la entidad licitadora.
5. Curriculum Vitae del / de la profesional.
6. Proyecto técnico.

20. JUSTIFICACIÓN DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

Se ha constatado la imposibilidad de prestación del servicio por gestión directa por parte del Ayuntamiento, al no disponer de los medios técnicos y humanos imprescindibles para realizar el servicio. En este contexto, se hace necesaria la contratación del servicio, considerando que la actuación que se pretende contratar es adecuada al fin perseguido.

En Mérida, a fecha de firma electrónica

Técnico de Turismo.