PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS Y PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE SOFTWARE PARA PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A. Y PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA PROMOCIONAL DE LA MARCA TURÍSTICA ISLAS CANARIAS COFINANCIADO CON EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER)

AJ 90/17AA

La presente licitación, y su presupuesto, está cofinanciado en un 85% (o importe equivalente que se designe durante la duración del contrato) por el **Fondo Europeo de Desarrollo Regional** (**FEDER**).

La ejecución de los servicios objeto de contratación quedará sujeta a las disposiciones en materia de información y publicidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 115 y anexo XII del Reglamento (UE) Nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, así como a las directrices recogidas en la guía de información y comunicación de las intervenciones cofinanciadas por los Programas Operativos FEDER y FSE de Canarias 2014-2020, en la siguiente url: http://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/hacienda/dgplani/galeria/20160809_Guia-IyP_Canarias-FEDER-y-FSE_V19.pdf.y ,especialmente, con la inserción de los logos siguientes:

www.canarias.es
info@turismodecanarias.com

C/ Víctor Hugo, 60
35006 Las Palmas de Gran Canaria
+34 928 290 579
+34 928 234 289 (Fax)

C/ Fomento, 7, 2 °, Oficina 11A
38003 Santa Cruz de Tenerife
+34 922 229 466
+34 922 201 530 (Fax)

A-35845593, inscrita en el Registro Mercantil de Las Palmas, Tomo 1758, libro G.C. 34913, inscripci ón 1°.

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS Y PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE SOFTWARE PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA PROMOCIONAL DE LA MARCA TURÍSTICA ISLAS CANARIAS COFINANCIADO CON EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER) (AJ 90/17AA)

I.- CLÁUSULAS GENERALES 6

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO 6
2. DETERMINACIONES RELATIVAS AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN 6
2.1. Órgano de Contratación. 6
2.2. Facultades del Órgano de Contratación. 6
3. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN. 7
3.1. Régimen Jurídico de aplicación. 7
3.2. Jurisdicción. 7
4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR. 7
4.1. Capacidad para contratar. 7
4.2. Clasificación de los Licitadores. 8
4.3. Condiciones especiales de compatibilidad. 8
4.4. Representación. 8
4.5. Solvencia económica, financiera, profesional y técnica. 8
4.5.1. Solvencia económica y financiera. 9
4.5.2. Solvencia técnica y/o profesional. 9
5. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN. 11
5.1. Presupuesto de gasto máximo o indicativo para la duración del contrato. 11
5.2. Financiación Comunitaria. 11
5.3. Existencia de crédito presupuestario 12
6. REVISIÓN DE PRECIOS 12
7. DURACIÓN DEL CONTRATO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS 12

II.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO 13

8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN 13
8.1. Tipo de Procedimiento y su cuantía. 13
8.2. Criterios de adjudicación. 13
8.2.1. Criterios de adjudicación no evaluables automáticamente. 14
8.2.1.1. En referencia al Criterio a) Propuesta de desarrollo de una plataforma para la gestión del contenido estratégico de la marca. 14
8.2.1.2. En referencia al Criterio b) Equipo Técnico. 15
8.2.1.3. En referencia al Criterio c) Plan de ejecución para la gestión del servicio. 15
8.2.1.4. Procedimiento de Valoración para los criterios de adjudicación no evaluables automáticamente. 16
8.2.2. Criterios de adjudicación evaluables automáticamente. 16
8.2.2.1. En referencia al Criterio d) Oferta Económica del Equipo Técnico Principal. 16
8.2.2.2. En referencia al Criterio e) Oferta Precio/hora del Equipo Profesional Complementario. 17
8.2.2.3. En referencia al Criterio f) Dedicación adicional del equipo profesional principal. 17
8.2.2.4. En referencia al Criterio g) Porcentaje de comisión en concepto de dirección sobre proyectos externos. 17
8.2.2.5. Procedimiento de Valoración para los criterios de adjudicación evaluables automáticamente. 18
8.2.3. Valoración final. 18
8.2.4. Criterio preferencial en caso de igualdad entre dos o más proposiciones. 18
9. GARANTÍA PROVISIONAL. 19
10. PLAZO Y PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES 19

10.1. Lugar y Plazo. 19
10.2. Forma: Documentación a presentar. 19
11. CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES. 20
11.1. Sobres: Identificación. 20
11.2. Documentación acreditativa de la personalidad y representación y capacidad para contratar con el Sector Público. 21
11.2.1. Declaración Responsable. 21
11.2.2. Personalidad y Representación. 22
11.2.2.1. Documento/s que acrediten la personalidad del empresario. 22
11.2.2.2. Documento/s que acredite/n la representación del empresario. 23
11.2.2.3. Uniones Temporales de Empresas (U.T.E.). 23
11.2.3. Capacidad para contratar con el Sector Público. 23
11.2.3.1. Inexistencia de prohibiciones para contratar con la Administración. 23
11.2.3.2. Acreditación de la relación laboral con personas con discapacidad. 24
11.2.3.3. Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias: exención de presentación de Documentación al licitador. 24
11.3. Sobre número 1: Proposición relativa a los Criterios de adjudicación No evaluables automáticamente. 25
11.4. Sobre número 2: Proposición Económica y/o Oferta relativa a los Criterios de adjudicación evaluables automáticamente. 26
12. MESA DE CONTRATACIÓN 26
12.1. Apertura de proposiciones del Sobre número 1 y 2. 26
12.1.1. Apertura proposición del Sobre número 1: Informe Técnico y Aclaraciones (documentación o información aclaratoria). 26
12.1.2. Apertura de proposiciones del Sobre número 2. 27
13. ADJUDICACIÓN. 27
13.1. Propuesta de Adjudicación. 27
13.1.1. Presentación de Documentación acreditativa de personalidad, representación y capacidad para contratar con el Sector Público. 27
13.1.2. Documentación necesaria para ser adjudicatario. 29
13.1.2.1. Acreditación de estar al corriente de las Obligaciones Tributarias y con la Seguridad Social. 29
13.1.2.2. Constitución de la garantía definitiva. 30
13.2. Acuerdo de Adjudicación. 31
III.-FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO 32
14. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO. 32
IV.-EJECUCIÓN DEL CONTRATO 32
15. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO: COMISIÓN DE SEGUIMIENTO. 32
16. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. 34
16.1. Obligaciones Esenciales del contrato. 34
16.2. Obligación de suministrar información por el adjudicatario. 34
16.3. Otras obligaciones del contratista. 35
17. GASTOS E IMPUESTOS POR CUENTA DEL CONTRATISTA. 36
17.1. Gastos de publicación. 36
17.2. Tasas e impuestos. 36
17.3. Otros gastos. 36
18. ABONOS AL CONTRATISTA. 36
18.1. Forma de realización del pago. 36
18.2. Plazos. 36
18.3. Cesión del cobro. 37
19. CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS. 37
19.1. Cumplimiento del plazo de ejecución. 37

19.2. Efectos de la demora. 37
19.3. Derecho a indemnización. 38
19.4. Constitución en mora del contratista. 38
19.5. Retrasos no imputables. 38
20. CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO. 38
20.1. Cumplimiento defectuoso del contrato. 38
20.2. Incumplimiento parcial de la ejecución. 39

V.-SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO 39

21. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO. 39

VI.- MODIFICACIÓN DE CONTRATO 39

22. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. 39
23. SUSPENSIÓN DEL TRABAJO OBJETO DEL CONTRATO. 41

VII.-FINALIZACIÓN DEL CONTRATO 42

24. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. 42
24.1. Cumplimiento. 42
24.2. Imposibilidad de recepción. 42
25. RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO 42
25.1. Causas de resolución. 42
25.2. Situación del personal encargado de los trabajos. 44
26. GARANTÍA DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS REALIZADOS. 44
27. DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA. 44
27.1. Cancelación o devolución total. 44
27.2. Cancelación o devolución parcial. 44
27.3. Supuesto de no recepción formal. 45
28. CONFIDENCIALIDAD. 45
29. FUERO. 46

VIII.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 47

30. OBJETO DE CONTRATACIÓN. 47
30.1. Objeto del Servicio. 47
30.2. Objetos Específicos del Servicio. 47
30.2.1. Gestión de la herramienta software para la ejecución de la estrategia de comunicación y marketing b2c. 48
30.2.2. Gestión de los desarrollos de los medios propios. 49
30.2.3. Nuevos desarrollos tecnológicos. 49
30.2.4. Asesoramiento Tecnológico. 49
30.3. Libertad de Contratación. 49
31. CONDICIONES DEL SERVICIO. 49
31.1. Recursos Humanos y Materiales para la prestación del Servicio. 49
31.1.1. Equipo Técnico. 49
31.1.1.1. Equipo Técnico Principal. 49
31.1.1.2. Equipo Técnico Complementario. 51
31.1.1.3. Equipo Técnico de proyectos específicos. 52
31.1.2. Proveedores Externos. 52
31.2. Lugar de desempeño de los trabajos. 52
31.3. Horarios para la prestación del servicio. 53
31.4. Acuerdos de nivel de servicios 53
31.5. Ejecución del Servicio. 53
31.5.1. Desarrollos tecnológicos en producción, así como los de nuevo desarrollo. 53
31.5.2. Desarrollos tecnológicos para la Gestión de la herramienta software b2c. 54

31.6. Entregables. 54
31.6.1. Informe de seguimiento y de actividad. 54
31.6.2. Informe de seguimiento y control del Plan de Comunicación. 55
31.6.3. Informe sobre la ejecución de los desarrollos en medios propios. 55
31.6.4. Informe sobre la ejecución de los nuevos desarrollos. 56
31.7. Transferencia Tecnológica. 57
32. PRECIO DEL CONTRATO. 57
32.1. Precio por Equipo Técnico Principal. 57
32.2. Precio por Gestión de los desarrollos de los medios propios y Asesoramiento Tecnológico. 57
32.3. Precio por Proyectos Específicos de Desarrollo Tecnológico. 58
32.4. Precio por contratación de proveedores. 58
32.4.1. Comisión por Dirección sobre proyectos externos. 58
32.4.2. Costes por Contratación externa. 58
33. PAGO DEL PRECIO POR LOS SERVICIOS OBJETO DE CONTRATO: 58
33.1. Pago del precio por el Equipo Técnico Principal. 58
33.2. Pago del precio en concepto de Gestión de los medios propios y asesoramiento tecnológico. 58
33.3. Pago de honorarios por la Realización de Proyectos Específicos. 59
33.4. Pago de precio por contratación de proveedores. 59
33.4.1. Pago de la Comisión por Dirección sobre proyectos externos. 59
33.4.2. Pago de Costes por Contratación Externa. 59
33.5. Justificación de la ejecución del servicio. 59
34. DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS Y OTROS DERECHOS. 60
34.1. Protección de Datos. 60
34.2. Propiedad Intelectual del objeto del contrato. 60

Anexo I: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente 61

Anexo II: Solicitud de Participación 63

Anexo III: Declaración Responsable del Licitador 64

Anexo IV: Texto del Testimonio Judicial o certificación administrativa o Declaración Responsable a otorgar antes una autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado 65

Anexo V: Modelo de solicitud y autorización de constitución de la garantía definitiva mediante retención de parte del precio del contrato 67

Anexo VI: Descripción Técnica/Funcional Del CRM 68

Anexo VII: Plataforma Tecnológica Del CRM 72

Anexo VIII: Descripción Medios Propios 75

Anexo IX: Plataforma Tecnológica Medios Propios 76

Anexo X: Descripción Plataforma de Gestión del contenido estratégico de la marca 77

I.- CLÁUSULAS GENERALES

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO[1].

El objeto del presente procedimiento es la prestación del servicio consistente en el desarrollo de proyectos de software para **PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.** (en adelante **PROMOTUR**) y para la ejecución de la estrategia promocional de la marca turística Islas Canarias cofinanciado con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y tiene por finalidad el desarrollo tecnológico para la ejecución de la estrategia de comunicación y marketing ***business to consumer*** (**b2c**) formulada para la marca Islas Canarias y para el negocio corporativo de **PROMOTUR**.

Dicho objeto corresponde al **Código de Vocabulario Común de los Contratos Públicos** (**CPV**) del Reglamento (CE) 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de noviembre de 2002, siguiente:

- 72300000 Servicios relacionados con datos.
- 72200000 Servicios de programación de «software» y de consultoría.

Todo ello, conforme a las presentes **cláusulas administrativas particulares y prescripciones técnicas** que forman parte de la presente licitación.

La contratación **no se fracciona en lotes** porque su objeto constituye una unidad funcional única.

2. DETERMINACIONES RELATIVAS AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN[2]

2.1. Órgano de Contratación.

El órgano de contratación, que actúa en nombre de **PROMOTUR TURISMO CANARIAS S.A.**, es el Consejo de Administración de la Sociedad Anónima, a través de su consejero delegado o apoderado, en su caso.

PROMOTUR tiene la consideración de poder adjudicador en los términos del art. 3.3 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, (en adelante TRLCSP).

2.2. Facultades del Órgano de Contratación.

El mencionado órgano tiene facultad para adjudicar la presente licitación y consecuente contrato y, en consecuencia, ostenta las prerrogativas de interpretar los presentes pliegos y el contrato, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, con sujeción a la normativa aplicable. Los acuerdos que, a este respecto, dicte, serán ejecutivos, sin perjuicio del derecho del contratista a su impugnación ante la Jurisdicción competente.

[1] Arts. 22, 86 y 116 TRLCSP, 67 RG.
[2] Arts. 51.1 y 316 TRLCSP, y 4 RG.

3. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN.

3.1. Régimen Jurídico de aplicación.

Los contratos celebrados por **PROMOTUR** tienen la consideración de contratos privados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 20.1 del TRLCSP.

La preparación y adjudicación de los contratos que celebre **PROMOTUR** se regirán por lo establecido para los poderes adjudicadores que no tengan carácter de Administración Pública en el TRLCSP, en sus artículos 137 y 190, así como, por sus disposiciones de desarrollo aplicándose con carácter supletorio las restantes normas de derecho administrativo o, en su caso, las normas de derecho privado.

En cuanto a sus efectos y extinción, los citados contratos se regirán por el derecho privado.

La modificación del contrato se regirá en todo caso por lo dispuesto en los arts. 105 y ss del TRLCSP.

Igualmente, los contratos se rigen por las **Instrucciones Internas de Contratación** de **PROMOTUR** y por el TRLCSP y demás normativa concordante relativa a la contratación del Sector Público.

La publicidad del perfil del contratante se garantiza mediante su incorporación a la página web de **PROMOTUR**.

3.2. Jurisdicción.

El orden jurisdiccional competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la preparación y adjudicación de los contratos que celebre **PROMOTUR** será contencioso administrativo, en el caso de los contratos sujetos a regulación armonizada.

El orden jurisdiccional civil será el competente, para conocer en todo caso, las controversias que surjan entre las partes en relación con los efectos, cumplimiento y extinción de todos los contratos que celebre **PROMOTUR**.

4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR[3].

4.1. Capacidad para contratar.

Podrán contratar con **PROMOTUR** las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que, teniendo plena capacidad de obrar, no se hallen comprendidas en alguna de las circunstancias previstas en el artículo 60 del TRLCSP, extremo que se podrá acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 73 del TRLCSP.

[3] Art. 54, 56, 57,58, 64 Y 72.3 TRLCSP y Arts. 9 y 10 RG.

Las **empresas deberán ser personas físicas o jurídicas**, cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales y dispongan de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

Las **empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea** deberán acreditar su capacidad de obrar mediante certificación de inscripción en uno de los registros profesionales o comerciales que se indican en el anexo I del Reglamento General de la LCAP.

Las **restantes empresas extranjeras** deberán acreditar su capacidad de obrar mediante informe expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en la que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

4.2. Clasificación de los Licitadores[4].

Para ser adjudicatario del presente contrato **no es preciso estar en posesión de clasificación empresarial alguna**, sin perjuicio de acreditar la correspondiente solvencia económica, financiera, profesional y técnica, por los medios establecidos en la **cláusula 4.5** del presente pliego.

4.3. Condiciones especiales de compatibilidad[5].

No podrán concurrir a la licitación aquellas empresas que hubieren participado en la elaboración de las especificaciones técnicas a que se refiere el presente contrato, siempre que dicha participación pueda provocar restricciones a la libre concurrencia o suponer un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.

4.4. Representación[6].

Los que contraten con **PROMOTUR**, podrán hacerlo por sí o mediante la representación de personas debidamente facultadas para ello, que deberá acreditarse mediante la documentación establecida en la **Cláusula 11.2.2.2.**

Los documentos acreditativos de la representación podrán ser calificados, en el seno de la Mesa de Contratación, por el Secretario que tenga la condición de jurista interviniente en ésta, consignándose en el acta la manifestación expresa respecto a si la documentación aportada es bastante para que el representante ejerza las facultades de licitar en relación con el expediente concreto.

4.5. Solvencia económica, financiera, profesional y técnica.

Además de los requisitos reseñados, los licitadores deberán acreditar su solvencia económica, financiera y técnica, mediante los medios de justificación que, al amparo de los artículos 62, 75 y 78 de la TRLCSP, se reseñan a continuación:

[4] Art 65.1 y 5, Disp. Transit. 4ª TRLCSP.
[5] Art. 56.1 TRLCSP.
[6] Art. 21 RG.

4.5.1. Solvencia económica y financiera.

La solvencia económica y financiera del empresario podrá acreditarse por uno o varios de los medios siguientes, **siendo indispensable acreditar lo exigido en la letra a)**:

a) **Volumen anual de negocios**, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, por importe igual o superior a **1.750.000,00€,** referido al año de mayor volumen de negocio de los **tres (3) últimos concluidos**, o

En el caso de servicios profesionales, justificante de la existencia de un **seguro de indemnización[7] por riesgos profesionales** por importe no inferior al valor estimado de contrato establecido en la **cláusula 8.1**, vigente hasta el fin del plazo de presentación de ofertas, así como aportar el compromiso de renovación o prórroga que garantice el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato.

Este requisito se entenderá cumplido por el licitador que incluya en el **Anexo III: Declaración Responsable del Licitador**, un compromiso vinculante de suscripción, en caso de resultar adjudicatario, del seguro exigido, compromiso que deberá hacer efectivo dentro del plazo establecido en la **cláusula 13.1.1 y 13.1.2.**

La acreditación de este requisito se efectuará por medio de **certificado** expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, y mediante el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro, en los casos en que proceda.

El volumen anual de negocio del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en el caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocio mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

b) **Patrimonio neto**, o bien ratio entre activos y pasivos, al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales por importe igual o superior al establecido en el **apartado a).**

Si, por una razón justificada, el empresario no está en condiciones de presentar las referencias solicitadas, se le autorizará a acreditar su solvencia económica y financiera, por medio de cualquier otro documento que se considere apropiado por el órgano de contratación.

4.5.2. Solvencia técnica y/o profesional.

[7] Art. 11 del R.D. 1098/2001, de 12 de octubre.

La solvencia técnica y/o profesional de los empresarios se apreciará teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad en la materia objeto de contratación y, dentro de ésta, en relación directa con el objeto del contrato.

Dichos empresarios deberán ser **empresas de desarrollo tecnológico de software** que se dediquen profesionalmente y de manera organizada a analizar, diseñar, programar e implantar aplicaciones, webs o análogos.

Ésta solvencia técnica y/o profesional de los empresarios deberá acreditarse, según el objeto del contrato, por uno o varios de los medios siguientes, **siendo indispensable acreditar lo exigido en la letra a), b), c) y h)**, sin perjuicio de lo que adicionalmente pueda exigirse en las prescripciones técnicas que rigen la presente licitación:

a) Experiencia en la realización de servicios o trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato mediante, una relación de los realizados en los últimos **cinco (5) años**, incluyendo importe, fechas, destinatarios, público o privado.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Los servicios realizados, conforme a lo exigido anteriormente, será por el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% del **valor estimado del contrato**, establecido en la **cláusula 8.1** o de su anualidad media si esta es inferior al valor estimado de contrato.

b) Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquéllos encargados del control de calidad.

c) Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.

d) Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de éste, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.

e) Copia de las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato.

f) En los casos adecuados, indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato.

g) Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.

h) Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.

Al margen de acreditar su solvencia técnica y/o profesional por los medios antes indicados, los licitadores deberán asumir el **compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes** para llevarla a cabo adecuadamente.

5. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN[8].

5.1. Presupuesto de gasto máximo o indicativo para la duración del contrato.

El presupuesto de gasto máximo o indicativo de la presente licitación, sin incluir el I.G.I.C. o tributación indirecta que fuera de aplicación, asciende a la cantidad de **CUATRO MILLONES DE EUROS (4.000.000,00 €)**.

El presupuesto antes indicado es máximo, así como, el importe de adjudicación resultante, por lo que la cantidad final destinada a sufragar las prestaciones objeto de contrato estará condicionada a las distintas prestaciones realizadas derivadas de las necesidades reales de **PROMOTUR**, sin que ésta quede obligada a agotar el citado presupuesto y/o importe de adjudicación resultante.

Además, por tratarse de un importe meramente indicativo, las necesidades reales podrán determinar un incremento del mismo. En este caso, deberá tramitarse la correspondiente **modificación** del contrato, con las condiciones establecidas en la **cláusula 22** del presente pliego.

5.2. Financiación Comunitaria.

El presupuesto de licitación y el importe de adjudicación resultante será cofinanciada en un 85% (o importe equivalente que se designe durante la duración del contrato) por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (**FEDER**).

En consecuencia, la contratación deberá supeditarse a las disposiciones del Tratado y a los actos fijados en virtud del mismo, y será coherente con las actividades, políticas y

[8] Arts. 88 y 302 TRLCSP.

prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social, así como la igualdad entre hombres y mujeres, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013.

La ejecución del contrato por parte del contratista quedará sujeta a las disposiciones en materia de información y publicidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 115 y anexo XII del Reglamento (UE) Nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, así como a las directrices recogidas en la guía de información y comunicación de las intervenciones cofinanciadas por los Programas Operativos FEDER y FSE de Canarias 2014-2020, en la siguiente url: http://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/hacienda/dgplani/galeria/20160809_Guia-IyP_Canarias-FEDER-y-FSE_V19.pdf y, especialmente, con inserción de los logos correspondientes en todos los servicios objeto de contrato.

5.3. Existencia de crédito presupuestario[9]

Existe el crédito presupuestario preciso para atender a las obligaciones económicas que se deriven de la contratación, ajustándose, en todo caso, el gasto previsto como máximo o estimativo a la existencia de tal crédito presupuestario durante los periodos de duración del contrato.

Este importe se establece como límite máximo, conforme a las necesidades de **PROMOTUR**, pudiendo ser inferior si las necesidades del servicio así lo determinasen.

La inexistencia sobrevenida de crédito será causa de resolución del contrato sin derecho de indemnización para el contratista conforme a la **cláusula 25.1.**

6. REVISIÓN DE PRECIOS[10]

En la presente contratación no habrá revisión de precios.

7. DURACIÓN DEL CONTRATO, PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS[11]

La duración del contrato será desde la fecha de su formalización hasta la finalización del importe máximo de adjudicación y/o, en todo caso, en el **plazo máximo** de **cuatro (4) años.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 303 del TRLCSP, las partes de común acuerdo, podrán acordar antes de la finalización del plazo de duración establecido, la prórroga del contrato, que deberá ser, en todo caso, de forma expresa sin que en ningún caso pueda entenderse prorrogado el contrato tácitamente.

La prórroga podrá ser, como máximo, de **dos (2) años**, pudiendo pactarse plazos inferiores y sucesivos hasta el máximo establecido.

[9] Art. 26.1.K TRLCSP y 67.2.D RG.
[10] Art. 89 y ss. TRLCSP.
[11] Arts. 23, 213 y 303 TRLCSP.

II.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

8. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN[12]

8.1. Tipo de Procedimiento y su cuantía[13].

A efectos de determinar la publicidad, el procedimiento de adjudicación, las posibles prorrogas y modificaciones posteriores del contrato, el valor estimado de la contratación a realizar, incluidas las posibles prórrogas y modificaciones del contrato y sin incluir el I.G.I.C. o la tributación indirecta que fuera de aplicación, que deberá soportar **PROMOTUR**, es:

a) **cuatro millones de euros** (4.000.000,00€), conforme a lo establecido en la **cláusula 5.1**.

b) **tres millones de euros** (3.000.000,00€)[14], para lo establecido en la **cláusula 7** y/o para lo establecido en la **cláusula 22**.

TOTAL: SIETE MILLONES DE EUROS (7.000.000,00€)

Por todo ello, la adjudicación del contrato se realizará mediante **procedimiento abierto armonizado**, de conformidad con lo establecido en la **cláusula 3.1**, artículo 157 y siguientes y 190 de la TRLCSP.

8.2. Criterios de adjudicación.

La adjudicación se realizará entre las ofertas presentadas con arreglo a los criterios y baremos y/o puntuación establecidos a continuación:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	
Criterios no evaluables automáticamente	**30**
a) Propuesta de desarrollo de una plataforma para la gestión del contenido estratégico de la marca	20
b) Equipo Técnico	5
c) Plan de ejecución para la gestión del servicio	5
Criterios evaluables automáticamente	**70**
d) Oferta Económica del Equipo Técnico Principal	15
e) Oferta Precio/hora del Equipo Técnico Complementario	20
f) Dedicación Adicional del Equipo Técnico Principal	15
g) Porcentaje de comisión en concepto de dirección sobre proyectos externos	20

En todo caso, la no presentación, la presentación incompleta, inexacta, insuficiente –cuando no se hubiera subsanado- o falseada de la documentación y/o información solicitada para la evaluación de un criterio de adjudicación por parte del licitador será motivo para que su propuesta, en el criterio correspondiente, no sea tenida en cuenta a los efectos de valoración.

[12] Arts. 109.4, 150, 157 y 160 TRLCSP.
[13] Arts. 88 TRLCSP.
[14] Este importe, podrá ser aplicado a las posibles prórrogas y/o modificaciones de contrato indistintamente o de manera acumulada.

Del mismo modo, la presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional del presente pliego. Así pues, cualquier **salvedad o condiciones** que se introduzca en la misma, se tendrá por no puesta a los efectos de la valoración de la proposición.

8.2.1. Criterios de adjudicación no evaluables automáticamente.

8.2.1.1. *En referencia al Criterio a) Propuesta de desarrollo de una plataforma para la gestión del contenido estratégico de la marca.*

Los licitadores deberán elaborar una propuesta de desarrollo tecnológico para una plataforma de gestión del contenido estratégico de la marca Islas Canarias, según los requisitos establecidos en el **Anexo X: Descripción Plataforma de Gestión del contenido estratégico de la marca** de este pliego, así como un prototipo de funcionamiento de la misma.

*Se entiende como **Prototipo de Funcionamiento**, a los efectos de la presente licitación, un modelo (representación, demostración o simulación) de comportamiento del sistema, con la finalidad de entender y clarificar los requerimientos y ciertos aspectos sobre él. Es una representación del sistema, no es el sistema completo, poseyendo una funcionalidad limitada.*

Se valorará la calidad, flexibilidad y simplicidad, las metodologías y herramientas utilizadas, la facilidad de implementación e utilización y, especialmente, el nivel de adecuación del sistema a los objetivos específicos establecidos para dicha plataforma.

PROMOTUR no estará obligado a desarrollar la propuesta de la empresa adjudicataria.

En concreto se valorarán lo siguiente:

- Propuesta de planificación y ejecución del desarrollo:

Se valorará la calidad, metodologías y nivel de adecuación de la planificación del desarrollo, en todo caso, el sistema propuesto deberá aportar flexibilidad y simplicidad a los procesos de planificación, ejecución y coordinación previstos.

La propuesta deberá garantizar una participación activa, dentro de sus funciones y su dedicación prevista, de todos los miembros de equipo profesional propuesto en los distintos trabajos a desarrollar. Deberá contemplar, además, un completo asesoramiento técnico para una mejor planificación, ejecución y coordinación.

En todo caso, la propuesta deberá incluir información suficiente para valorar la capacidad del licitador para aportar a **PROMOTUR** un modelo operativo eficiente de desarrollo en el ámbito del objeto del contrato.

- Propuesta de tecnologías utilizadas:

Se valorará el nivel de adecuación de las tecnologías propuestas para el desarrollo de una aplicación de este tipo, y la adecuación a los requisitos establecidos en el **Anexo**

X: Descripción Plataforma de Gestión del contenido estratégico de la marca de este pliego de prescripciones técnicas, el carácter innovador de las mismas.

- Propuesta de funcionalidades requeridas:

Se presentará una propuesta con el **prototipo de funcionamiento** y una **guía** explicativa.

Se valorará el nivel de adecuación de la estructura y las funcionalidades propuestas para una aplicación de este tipo, la adecuación a los requisitos establecidos en el **Anexo X: Descripción Plataforma de Gestión del contenido estratégico de la marca** de este pliego, el carácter innovador de la misma, así como un prototipo que emule el funcionamiento de la misma.

Esta propuesta es considerada como la más relevante a los efectos de valoración de la globalidad de la propuesta, para establecer su viabilidad.

8.2.1.2. *En referencia al Criterio b) Equipo Técnico.*

Los licitadores deberán elaborar una propuesta de equipo profesional para la prestación de los servicios objeto de contrato conforme a lo establecido en la **cláusula 31.1.1.**

Se valorará la capacidad de los miembros del equipo técnico, el conocimiento requerido para el cumplimiento idóneo del objeto del contrato.

En todo caso, el equipo técnico propuesto deberá acreditar un conocimiento profundo de las nuevas tecnológicas en general y, en particular, en las herramientas descritas en los siguientes:

- Anexo VI: Descripción Técnica/Funcional Del CRM
- Anexo VII: Plataforma Tecnológica Del CRM
- Anexo VIII: Descripción Medios Propios
- Anexo IX: Plataforma Tecnológica Medios Propios
- Anexo X: Descripción Plataforma de Gestión del contenido estratégico de la marca

La propuesta de equipo técnico deberá incluir los curricula vitae (CV) de cada uno de los miembros y especificación clara de aquellos miembros que formarán parte del equipo técnico principal y las funciones que estos y del resto de los miembros del equipo.

8.2.1.3. *En referencia al Criterio c) Plan de ejecución para la gestión del servicio.*

Los licitadores deberán elaborar una propuesta de planificación para la ejecución de la totalidad de los servicios objeto de contrato.

Se valorará el planteamiento de la organización para la ejecución de los servicios de conformidad con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado

de funcionamiento del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de **PROMOTUR**. Se valorará la metodología de desarrollo, gestión de correctiva de la plataforma, el plan de formación, certificados de calidad, entre otros.

8.2.1.4. *Procedimiento de Valoración para los criterios de adjudicación no evaluables automáticamente.*

A tal efecto, se seguirá el siguiente procedimiento:

1º.- Todas las ofertas serán valoradas de mejor a peor respecto a dichos criterios, en función de sus características y de su comparación con el resto de las ofertas, teniendo en cuenta su mayor adecuación a la mejora y perfeccionamiento de la ejecución del objeto del contrato. El resultado de dicha valoración deberá ser argumentado y justificado conforme a la **cláusula 12.1.1.**

2º.- A la que se considere mejor oferta respecto de un criterio se le asignará el valor 10, al que corresponderá el máximo de los puntos de ponderación correspondiente a dicho criterio.

3º.- Al resto de las ofertas se les asignará un valor de cero a diez, otorgándoles, en consecuencia, los puntos de ponderación que proporcionalmente les correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula:

Po=Pm*O/10

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
O= Valoración de la Oferta del licitador sobre 10 asignada a la oferta que está puntuando
10= Valoración correspondiente a la mejor oferta

8.2.2. Criterios de adjudicación evaluables automáticamente.

8.2.2.1. *En referencia al Criterio d) Oferta Económica del Equipo Técnico Principal.*

El licitador deberá presentar su propuesta de oferta económica del Equipo Técnico Principal de manera desglosada por perfil, con indicación de **precio/hora** y dedicación **en horas de éstos**, todo ello de manera anualizada y totalizada, todo ello conforme a lo establecido en el **Anexo I: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente.**

Para la valoración de este criterio de adjudicación evaluable automáticamente, se otorgará la puntuación máxima a la **propuesta de precio total del Equipo Técnico Principal más baja**, otorgándose puntuación al resto de los licitadores según la siguiente fórmula:

Po=Pm*(Om/Oa)

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
Om= Mejor oferta
Oa= Oferta del licitador

8.2.2.2. *En referencia al Criterio e) Oferta Precio/hora del Equipo Profesional Complementario.*

Para la valoración de este criterio de adjudicación evaluable automáticamente, se otorgará la puntuación máxima a la **propuesta de precio/hora por perfil más baja**, otorgándose puntuación al resto de los licitadores, según la siguiente fórmula y la tabla de puntuación máxima de **2.5 puntos** por perfil establecida en el **Anexo I: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente** siguiente:

Po=Pm*(Om/Oa)

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
Om= Mejor oferta
Oa= Oferta del licitador

Para obtener la valoración final de este criterio, se sumarán la puntuación resultante de cada uno de los perfiles.

8.2.2.3. *En referencia al Criterio f) Dedicación adicional del equipo profesional principal.*

Se valorará la dedicación en porcentaje adicional[15] del equipo profesional principal, de la siguiente manera según perfiles:

- Para el perfil de Analista Técnico Funcional, se le asignará 2.5 puntos hasta un máximo de 5 puntos por cada 25% de recurso adicional sobre el mínimo exigido en la cláusula **31.1.1.1.**

- Para el perfil de Programador, se le asignará 2.5 puntos hasta un máximo de 5 puntos por cada 25% de recurso adicional sobre el mínimo exigido en la **cláusula 31.1.1.1.**

- Para el perfil de Analista Dataminer, se le asignará 2.5 puntos hasta un máximo de 5 puntos por cada 25% de recurso adicional sobre el mínimo exigido en la **cláusula 31.1.1.1.**

Estos recursos adicionales deberán cumplir los requisitos exigidos para estos perfiles en la **cláusula 31.1.1.1.**

8.2.2.4. *En referencia al Criterio g) Porcentaje de comisión en concepto de dirección sobre proyectos externos*

Para la valoración de este criterio, se otorgará la puntuación máxima a la propuesta más baja de comisión sobre los costes por proyectos externos sin incluir tributación indirecta que fuera de aplicación sobre los mismos, expresada en porcentaje (%), otorgándose puntuación al resto de los licitadores según la siguiente fórmula:

[15] Adicional respecto de la dedicación mínima del Equipo Principal establecida en la cláusula 31.1.1.1.

Po=Pm*[(Om+1)/(Oa+1)]

Po= puntuación de la oferta
Pm= puntuación máxima
Om= Mejor oferta
Oa= Oferta del licitador

8.2.2.5. *Procedimiento de Valoración para los criterios de adjudicación evaluables automáticamente.*

La valoración de los criterios de adjudicación evaluables de automáticamente de las ofertas se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1º Todas las ofertas serán clasificadas por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios establecidos según los previos que deberán ofertar las empresas licitadoras para cada servicio descrito en la tabla anterior.

2º.- Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas respecto de cada criterio, se asignará a la mejor oferta, el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.

3º.- A las ofertas siguientes en el orden de prelación para cada criterio se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con las formulas especificadas en cada caso.

4º.- Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios de adjudicación evaluables de forma automática, se sumará la puntuación total de cada una de ellas.

8.2.3. Valoración final.

Obtenidas las puntuaciones totales de los criterios evaluables automáticamente y no automáticamente, se sumarán ambas, resultando seleccionada la oferta que obtenga la mayor puntuación.

8.2.4. Criterio preferencial en caso de igualdad entre dos o más proposiciones.

En todo caso, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Territorial 84/2006, de 20 de junio, en caso de igualdad entre dos o más proposiciones, desde el punto de vista de los criterios objetivos que sirven de base para la adjudicación, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato la empresa que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, se encuentre en alguna de las circunstancias siguientes: (D. Adicional 6ª TRLCSP y D.T. 84/2006):

a) Que, empleando a menos de cincuenta trabajadores, cuente en su plantilla con un número de trabajadores fijos discapacitados no inferior al 2%.
b) Que, empleando a cincuenta o más trabajadores, cuente en su plantilla con un número de trabajadores fijos discapacitados superior al 2%.

c) Que, empleando a cincuenta o más trabajadores y encontrándose en alguno de los supuestos de excepcionalidad previstos en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, cuente en su plantilla con un número de trabajadores fijos discapacitados no inferior al 2%, siempre que tales circunstancias de excepcionalidad hayan sido debidamente declaradas por el Servicio Público de Empleo competente.

Para ello, se deberá acreditar estas circunstancias, conforme a lo establecido en la **cláusula 11.2.3.2.**

9. GARANTÍA PROVISIONAL.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 104 de la TRLCSP, los licitadores **no deberán constituir garantía provisional.**

10. PLAZO Y PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES[16]

10.1. Lugar y Plazo.

Las ofertas y la documentación complementaria se presentarán, en la forma indicada en los apartados siguientes, en el lugar y plazo señalado en el anuncio de licitación y, en todo caso, en las oficinas de **PROMOTUR**, a través de la unidad de registro, sitas en la calle Víctor Hugo nº 60, C.P.35006, de Las Palmas de Gran Canaria o en la calle Fomento, 7, 2º (Oficina 11ª), C.P.38003 Santa Cruz de Tenerife, en horario laborable de oficina y, en todo caso, con tiempo de antelación para la recepción de la presentación de la documentación por el personal de **PROMOTUR**.

La presentación de la oferta se deberá realizar en una sola de las dependencias administrativas de entre las varias que existan para poder llevarla a cabo, rechazándose en caso contrario todas las presentadas por el licitador.

10.2. Forma: Documentación a presentar.

La presentación de las ofertas y de la documentación complementaria que se deberá presentar es:

(i) **Escrito de solicitud** indicando expresamente la voluntad de **participación** y especificando la documentación que se acompaña a ésta, tomándose como **modelo de solicitud** aquel que se acompaña al presente pliego como **Anexo II**: **Solicitud de Participación.**

(ii) **Declaración Responsable**, indicando que cumple con las citadas condiciones tales como personalidad y representación, así como capacidad para contratar con el sector público, conforme a la **cláusula 11.2.2**.

(iii) **Sobres** cerrados conforme a lo establecido en las **cláusulas 11.1**, **11.3** y **11.4**.

[16] Art. 145.1 TRLCSP y Art.80 RG).

La presentación de las ofertas y de la documentación complementaria podrá realizarse mediante **entrega**, bien personalmente, bien mediante **envío** por mensajería entregado dentro del plazo señalado o bien mediante envío por correo postal, en cuyo caso el interesado deberá acreditar, con el resguardo correspondiente, la fecha de imposición del envío y comunicar en el mismo día al órgano de contratación, por **fax** al número **928 23 42 89**, télex o telegrama la remisión de la proposición. La solicitud de participación deberá ser sellada por la oficina de correos constando en el sello la fecha de la interposición.

Dicha comunicación podrá también realizarse por correo electrónico a la siguiente dirección: **asesoriajuridica@turismodecanarias.com**, si bien este medio sólo será válido, si existe constancia de su transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición en el caso que fuera recibida fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

No obstante, transcurridos **cinco (5) días naturales** desde la terminación del plazo, no será admitida ninguna proposición enviada por correo postal. Adicionalmente, si el último día de este plazo fuera un día inhábil se entenderá prorrogado al día hábil siguiente.

En el momento de la presentación, el licitador podrá obtener una **copia sellada de su solicitud de participación**, que servirá de recibo y reflejará la fecha de la presentación de los sobres entregados, siempre y cuando en el momento de la entrega, aporte **dos (2) copias de ésta**.

La presentación de las proposiciones presume la aceptación incondicional por el empresario de la totalidad del contenido del presente pliego, sin salvedad alguna.

11. CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES[17].

11.1. Sobres: Identificación.

Las proposiciones constarán de **dos (2) sobres cerrados**, identificando en su exterior lo siguiente:

a) Indicación de la **licitación** a la que se concurra.
b) Nombre y apellidos o razón social de la empresa licitadora,
c) Números de teléfono y de fax,
d) Dirección de correo electrónico.

Estos datos facilitados por el licitador e idénticos a los que constan en la solicitud de participación, **serán los tenidos en cuenta a los efectos de las notificaciones** que pudieran dimanarse del presente procedimiento de licitación, con especial atención al **correo electrónico** que será el **medio preferente de comunicación** a estos efectos.

Los sobres deberán firmarse por el licitador o persona que le represente legalmente.

[17] Art. 145.1 TRLCSP y art.80 RG.

En cada sobre se deberá hacer constar debidamente su contenido mediante **índice en documento independiente**. Además, cada uno de ellos deberá contener la documentación exigida en el presente pliego.

Toda la documentación a presentar por los licitadores habrá de ser documentación original, o bien copias que tengan carácter de auténticas o compulsadas conforme a la legislación vigente en la materia. Del mismo modo, los licitadores presentarán su documentación en **castellano**, debiendo estos proporcionar traducciones en caso de que los documentos consten en idiomas distintos al castellano. La validez de la traducción aportada se apreciará dependiendo de la naturaleza del documento original.

En todo caso, el licitador deberá rellenar y presentar junto con la proposición los **anexos** que se adjuntan al presente pliego, cuando los mismos sean sugeridos como **modelos**.

La proposición deberá estar detallada en los diferentes conceptos y partidas que la integran, con especial atención a la **oferta económica o la relativa a los criterios de adjudicación evaluables automáticamente.**

En la presente licitación no se podrán presentar variantes o alternativas[18].

El empresario que haya licitado en **unión temporal** con otros empresarios no podrá, a su vez, presentar proposiciones individualmente, ni figurar en más de una unión temporal participante en la licitación. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a la **no admisión** de todas las proposiciones por él suscritas[19].

11.2. Documentación acreditativa de la personalidad y representación y capacidad para contratar con el Sector Público.

11.2.1. Declaración Responsable.

Al margen de los sobres antes indicados, como contenido de la proposición y junto a la solicitud de participación, el licitador deberá presentar una **declaración responsable** indicando que cumple con las citadas condiciones tales como personalidad y representación, así como capacidad para contratar con el sector público, conforme a lo exigido por las siguientes **cláusulas 11.2.2 y 11.2.3**[20].

Dicha declaración responsable podrá ser formulada conforme al **modelo** establecido como **Anexo III: Declaración Responsable del Licitador.**

Se aceptará, de igual modo y con idénticos efectos, la declaración responsable formulada conforme al formulario normalizado del "**Documento Europeo Único de Contratación**" (**DEUC**), establecido por el **Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016**, podrán hacerlo por vía electrónica utilizando el

[18] Art. 145.3 TRLCSP.
[19] Art. 145.3 TRLCSP.
[20] Art. 146.4 y 5 TRLCSP (introducido por Ley 14/2013).

servicio en línea gratuito **DEUC electrónico,** que facilita la Comisión Europea, en la siguiente dirección de Internet: **https://ec. europa.eu/growth/tools-databases/espd.**

La presentación de la citada declaración responsable exonera de la necesidad de cumplimentar la documentación sobre personalidad, representación y capacidad para contratar, sin perjuicio de lo que a continuación se detalla y de la documentación exigible al propuesto como adjudicatario.

Cuando así lo requiera el órgano de contratación, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, **en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación** conforme a la **cláusula 13.1**, los licitadores deberán aportar la siguiente documentación:

11.2.2. Personalidad y Representación.

11.2.2.1. *Documento/s que acrediten la personalidad del empresario.*

El documento o los documentos que acrediten la personalidad del empresario y la representación, en su caso, del firmante de la proposición, se presentarán en la forma siguiente:

A) Documento Nacional de Identidad, cuando se trate de **empresarios individuales**.

B) Si se trata de **personas jurídicas** deberán presentar escrituras de constitución y también de modificación, en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, deberán presentar el documento de constitución, estatutos o acto fundacional en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial que fuera preceptivo.

C) Las **empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo**, habrán de acreditar su capacidad de obrar mediante presentación de **certificación o declaración jurada de estar inscritas en alguno de los registros** que se indican en el Anexo I del Reglamento General de la LCAP.

D) Los **restantes empresarios extranjeros** deberán acreditar su capacidad de obrar mediante informe expedido por la representación diplomática española en el Estado correspondiente, en la que se haga constar que figuran inscritos en el Registro local, profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades que constituyen el objeto del contrato.

Asimismo, deberán aportar informe de la respectiva Misión Diplomática Permanente de España o de la Secretaria General de Comercio Exterior del Ministerio de Económica que se acompañará de la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez

la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 del TRLCSP, en forma sustancialmente análoga. [21]

11.2.2.2. *Documento/s que acredite/n la representación del empresario.*

Cuando el **licitador actúe mediante representante**, éste deberá aportar documento fehaciente acreditativo de la existencia de la **representación** y del ámbito de sus facultades para licitar **con el Sector Público y/o ante Sociedades Mercantiles Públicas**, que será bastanteado conforme a lo establecido en la **cláusula 4.4**, tales como escrituras de constitución, elevación a público de acuerdos sociales o de apoderamiento, en su caso, y, cuando se trata de sociedades mercantiles, acompañadas de certificación o nota informativa del Registro Mercantil dónde se haga constar la vigencia de la representación que ostenta y de las facultades para licitar.

11.2.2.3. *Uniones Temporales de Empresas (U.T.E.).*

Si varios empresarios acuden a la licitación constituyendo una **unión temporal**, cada uno de ellos deberá acreditar su personalidad y capacidad, indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos **o** presentar una **declaración responsable de cada uno de los miembros** conforme a la **cláusula 11.2**, así como, un **compromiso mutuo** de constituirse formalmente en unión temporal de empresas en caso de resultar adjudicatarios del contrato y la designación de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta su extinción, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar las empresas para cobros, y pagos de cuantía significativa.

11.2.3. Capacidad para contratar con el Sector Público.

11.2.3.1. *Inexistencia de prohibiciones para contratar con la Administración[22].*

La inexistencia de prohibiciones para contratar con la administración se acreditará mediante testimonio judicial, certificación administrativa o declaración responsable del licitador otorgada ante una autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante acta de manifestaciones ante notario público, de no estar incurso en las prohibiciones para contratar con la Administración conforme al artículo 60 de la TRLCSP, comprendiendo expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

A estos efectos, se podrá tomar como referencia el texto que consta en el

[21] Art. 55 TRLCSP.
[22] Arts. 73 y 146.1.c) TRLCSP.

Anexo IV: Texto del Testimonio Judicial o certificación administrativa o Declaración Responsable a otorgar antes una autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado del presente pliego.

Cuando se trate de **empresas de Estados miembros de la Unión Europea** y esta posibilidad esté prevista en la legislación del Estado respectivo, podrá sustituirse por declaración responsable, otorgada ante una autoridad judicial.

Para las **empresas extranjeras**, se deberá, además, incluirse una declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

11.2.3.2. *Acreditación de la relación laboral con personas con discapacidad.*

A los efectos de acreditar la relación laboral con personas con discapacidad en los términos establecidos en la **cláusula 8.2.4** del presente pliego, las empresas deberán aportar, en el momento de la licitación, la siguiente documentación:

a) Declaración responsable del número de trabajadores fijos discapacitados y porcentaje que éstos representan sobre el total de la plantilla.

b) Documento TC2 (relación nominal de trabajadores) correspondientes a todo el personal de la empresa.

c) Relación de los trabajadores fijos discapacitados acompañada de la resolución o certificación acreditativa del grado y vigencia de la discapacidad.

d) Contrato de trabajo de los trabajadores fijos discapacitados.

e) Si la empresa emplea a cincuenta o más trabajadores, y se encuentra en alguno de los supuestos de excepcionalidad previstos en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, deberá aportar, además, declaración del Servicio Público de Empleo competente de que la empresa se encuentra en alguno de los citados supuestos de excepcionalidad.

11.2.3.3. *Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias: exención de presentación de Documentación al licitador.*

La presentación por el licitador del certificado de estar inscrito en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias **le eximirá** de aportar la documentación que se detalla:

- Personalidad y representación a que se refiere las **cláusulas 11.2.2.1** y **11.2.2.2** de este pliego, siempre y cuando la representación sea la misma que conste en el certificado aportado. No obstante, la Mesa de contratación podrá requerir la

aportación de dicha documentación si fuera necesaria para acreditar que el objeto social de la empresa es adecuado al objeto del contrato.

- Declaración responsable a que se refiere la **cláusula 11.2.3.1**, salvo en lo que se refiere a la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, respecto de las que habrá que aportar, en todo caso, declaración responsable, formulada ante autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante acta de manifestaciones ante notario público.

11.3. Sobre número 1: Proposición relativa a los Criterios de adjudicación No evaluables automáticamente.

Este sobre deberá tener el siguiente título: **"*SOBRE Nº 1: Proposición relativa a los criterios de adjudicación NO evaluables automáticamente para la licitación, mediante procedimiento abierto, relativa a la contratación de un servicio de desarrollo de proyectos de software para PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A. y para la ejecución de la estrategia promocional de la marca turística Islas Canarias cofinanciado con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).:(AJ 90/17AA)*"**.

Los licitadores incluirán en este sobre la documentación relacionada con los **criterios de adjudicación no evaluables automáticamente** a los que se refiere la **Cláusula 8.2.1**del presente pliego, conteniendo todos los elementos que la integran.

Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por el licitador, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por el licitador, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados.

Los licitadores deberán presentar:

a) La propuesta en **formato digital**, aceptándose archivos de audio, video, texto y gráficos, conforme a lo establecido en los criterios de adjudicación en las **cláusulas 8.2.1.1, 8.2.1.2** y **8.2.1.3.** y una copia idéntica en soporte papel en formato **A4**.

En el caso de la **cláusula 8.2.1.1** únicamente se presentará el **prototipo de funcionamiento** en soporte digital y la **guía** en soporte papel.

PROMOTUR podrá solicitar a los licitadores, una vez presentada su propuesta, formatos alternativos.

b) Al objeto de facilitar la identificación completa de la propuesta, los licitadores deberán acompañar su proposición de un **documento impreso** en formato **A4** con el índice completo de los contenidos de la propuesta, tanto digital como en papel.

11.4. Sobre número 2: Proposición Económica y/o Oferta relativa a los Criterios de adjudicación evaluables automáticamente.

Este sobre deberá tener el siguiente título: **"*SOBRE Nº 2: Proposición relativa a los criterios de adjudicación evaluables automáticamente para la licitación, mediante procedimiento abierto, relativa a la contratación de un servicio de desarrollo de proyectos de software para PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A. y para la ejecución de la estrategia promocional de la marca turística Islas Canarias cofinanciado con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).: (AJ 90/17AA)*"**.

Los licitadores incluirán en este sobre la documentación relacionada con los criterios de adjudicación a que se refiere la **Cláusula 8.2.2** del presente pliego, conteniendo todos los elementos que la integran.

El contenido de la **oferta económica o relativa a los criterios de adjudicación evaluables automáticamente** será redactado según el modelo que se adjunta como **Anexo I: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente**, sin errores o tachaduras que dificulten conocer claramente lo que el órgano de contratación estime fundamental para considerar las ofertas y que, de producirse, provocarán que la proposición sea rechazada.

Cuando la proposición fuera cuantificable económicamente, ésta deberá indicar, como partida independiente, el importe del Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.) que deba ser repercutido o cualquier otro impuesto indirecto que fuera de aplicación, en su caso[23].

12. MESA DE CONTRATACIÓN[24]

La constitución de la Mesa de Contratación y sus miembros se regirá por lo establecido en la **Instrucción Sexta** relativa a *"Órgano de Asistencia. Mesa de Contratación"* del apartado relativo a **Consideraciones Generales** de las Instrucciones Internas de Contratación aprobadas por **PROMOTUR**.

12.1. Apertura de proposiciones del Sobre número 1 y 2.

12.1.1. Apertura proposición del Sobre número 1: Informe Técnico y Aclaraciones (documentación o información aclaratoria).

La Mesa de contratación, concluido el plazo de presentación de proposiciones y comprobada la presentación de la documentación establecida en la **cláusula 11.2.1** o **subsanadas, en su caso, las omisiones o deficiencias apreciadas** en ésta, realizará, la apertura del **sobre número 1** de los licitadores admitidos, conteniendo la documentación de las proposiciones relativas a los ***Criterios de Adjudicación no***

[23] Art. 145.5 TRLCSP.
[24] Art. 320 TRLCSP y art. 79 RG.

evaluables automáticamente, a que se refiere la **Cláusula 8.2.1**, con arreglo a **Instrucción Primera** del apartado relativo a **Contratación** de las ***Instrucciones Internas de Contratación*** aprobadas por **PROMOTUR**.

Cuando para la valoración de las proposiciones hayan de tenerse en cuenta criterios distintos del **precio o evaluables de manera automática**, la Mesa de Contratación podrá solicitar, antes de formular su propuesta de adjudicación, cuantos **informes técnicos** considere precisos. Igualmente, podrá solicitarse estos informes cuando sea necesario verificar que las citadas ofertas cumplen con las especificaciones técnicas del pliego[25].

Si de los citados informes técnicos se dedujese la necesidad de ulterior documentación o información por parte de éstos, la Mesa de Contratación estará facultada para requerir de los licitadores para que presenten **aclaraciones** oportunas en el plazo que se estime conveniente, atendiendo a la complejidad o dificultad de lo solicitado.

La no presentación, la presentación incompleta, inexacta, insuficiente o falseada de las aclaraciones solicitadas provocará la desestimación de la oferta.

12.1.2. Apertura de proposiciones del Sobre número 2.

Asimismo, la apertura del **sobre número 2** también se llevará a cabo según lo dispuesto en la **Instrucción Primera** del apartado relativo a **Contratación** de las ***Instrucciones Internas de Contratación*** aprobadas por **PROMOTUR**.

En todo caso, se podrán presentar reclamaciones escritas ante el órgano de contratación, en el plazo máximo de **dos (2) días hábiles**, desde la celebración del acto público de la apertura del citado **sobre número 2**.

13. ADJUDICACIÓN[26].

13.1. Propuesta de Adjudicación.

13.1.1. Presentación de Documentación acreditativa de personalidad, representación y capacidad para contratar con el Sector Público.

Durante la tramitación del procedimiento y en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, en cualquier momento **anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación**, podrá recabar de los licitadores o de aquel que presente la oferta económicamente más ventajosa que aporten la **documentación acreditativa** del cumplimiento de los requisitos de personalidad, representación y capacidad para contratar con el sector público conforme a las **cláusulas 4**, **11.2.2 y 11.2.3**. así como la documentación acreditativa de la adscripción a la ejecución del contrato de los medios personales y materiales suficientes para llevarlo a cabo, conforme a la **cláusula 4.5.2.**

[25] Instrucción Interna, apartado ***Contratación***, ***Primero.- Procedimientos de Adjudicación***, letra **d.1.)** ***Procedimiento abierto***.
[26] Arts. 151, 155, 161 TRLCSP.

Para el caso establecido en la **cláusula 4.5.1**, en relación a la solvencia económica financiera mediante **seguro de indemnización por riesgos profesionales**, deberá, además, presentar certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, así como el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro.

Para el caso del licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa, se le requerirá, además, que presente la documentación relativa a hallarse al corriente de las **obligaciones tributarias** y de la **Seguridad Social** conforme a la **cláusula 13.1.2.1**; relativa a la constitución de la **garantía definitiva** conforme a la **cláusula 13.1.2.2** y relativa a **adscripción de medios a la ejecución del contrato**.

Todo ello, dentro del **plazo de diez (10) días hábiles** desde el siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento.

Si observase defectos materiales en la documentación presentada, se notificará al licitador, dejando constancia de dicha notificación en el expediente, concediéndole un plazo no superior a **tres (3) días hábiles**[27] para que lo subsane.

Al margen de la subsanación a que se refiere el párrafo anterior y a los efectos de completar la acreditación de la solvencia de los licitadores o de aquel que presente la oferta económicamente más ventajosa, se podrá recabar de éstos, las **aclaraciones** que estime oportunas sobre las certificaciones y documentos presentados, así como requerirlos para la presentación de otros documentos complementarios, requerimiento que deberá ser cumplimentado en el plazo máximo de **cinco (5) días naturales**, y siempre antes de la propuesta de adjudicación.

Ahora bien, si la documentación contuviese defectos sustanciales o deficiencias materiales no subsanables, no será propuesto como adjudicatario.

De no cumplimentarse adecuadamente los requerimientos en los plazos señalados, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

La presentación de la citada documentación, a estos efectos, se realizará conforme a lo establecido en las **cláusulas 10.1.** y **10.2**. relativas al **lugar, plazo y forma** de presentación de las proposiciones.

La Mesa de contratación, tras solicitar, en su caso, los informes técnicos que estime oportunos, elevará al órgano de contratación la **propuesta de adjudicación razonada** que estime adecuada que incluirá, en todo caso, la ponderación de los criterios indicados en la **cláusula 8.2** del presente pliego, todo ello conforme a la **Instrucción Primera** del apartado relativo a **Contratación** de las ***Instrucciones Internas de Contratación*** aprobadas por **PROMOTUR**, en lo relativo a la ***contratación mayor*.**

[27] Art. 81 RG.

Dicha propuesta no crea derecho alguno mientras el órgano de contratación no dicte el acuerdo de adjudicación.

13.1.2. Documentación necesaria para ser adjudicatario.

El órgano de contratación requerirá al o a los licitadores para que, dentro del **plazo de diez (10) días hábiles** desde el siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento, presente la documentación necesaria para ser adjudicatario.

Este requerimiento podrá acumularse a aquél establecido en la **cláusula 13.1.1** al licitador que presente la oferta económicamente más ventajosa antes de ser propuesto como adjudicatario, para el que se le dará idéntico plazo.

La presentación, subsanaciones o aclaraciones de la documentación, así como los efectos de su incumplimiento se regirán por lo establecido en la **cláusula 13.1.1.**.

Dicha documentación necesaria para ser adjudicatario del contrato es la siguiente:

- De **hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Socia**l en la forma que se establece en la **cláusula 13.1.2.1.**

- De haber constituido la **garantía definitiva** a que se refiere la **cláusula 13.1.2.2.**

13.1.2.1. *Acreditación de estar al corriente de las Obligaciones Tributarias y con la Seguridad Social.*

El licitador deberá acreditar que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

1.- La acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las **obligaciones tributarias** se realizará presentando la siguiente documentación, de acuerdo con los artículos 13 y 15 del Reglamento General de la LCAP:

- Último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas o el documento de alta en éste, cuando ésta sea reciente, y no haya surgido aún la obligación de pago. El alta deberá adjuntarse en todo caso cuando en el recibo aportado no conste el epígrafe de la actividad. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio en el ámbito territorial en que las ejercen, debiendo complementarse con una declaración responsable del licitador de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.

- Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración del **Estado**, por lo que respecta a las **obligaciones tributarias** con este último.

- Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración de la **Comunidad Autónoma de Canarias**, por lo que respecta a las **obligaciones tributarias** con la misma.

El licitador que no esté obligado a presentar todas o alguna de las declaraciones o documentos correspondientes a las obligaciones tributarias que se relacionan en el artículo 13 del Reglamento General de la LCAP, habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable, firmada y sellada por el licitador o persona que lo represente.

2.- La acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la **Seguridad Social** se realizará mediante certificación expedida por la autoridad administrativa competente. En el supuesto que haya de tenerse en cuenta alguna exención se habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

Las certificaciones a que se refieren las cláusulas anteriores deberán ser expedidas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento General de la LCAP y, en su caso, podrán ser remitidas al órgano de contratación por vía electrónica, de acuerdo con la normativa vigente aplicable al respecto.

No obstante lo anterior, el licitador propuesto como adjudicatario podrá solicitar que **PROMOTUR** obtenga de la Administración certificante la información que acredite que cumple las circunstancias indicadas, siempre que lo haya hecho contar y, así lo autorice en la **declaración responsable** a que se refiere la **cláusula 11.2.3.1** del presente pliego.

Los extranjeros, sean personas físicas o jurídicas, pertenecientes o no a Estados miembros de la Unión Europea que no tengan domicilio fiscal en España, deberán presentar **certificación** expedida por autoridad competente en el país de procedencia, acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las correspondientes obligaciones tributarias. Asimismo, habrán de presentar **certificación**, también expedida por autoridad competente, en la que se acredite que se hallan al corriente en el cumplimiento de las obligaciones sociales que se exijan en el país de su nacionalidad. Toda la documentación relacionada en este apartado habrá de referirse a los doce (12) últimos meses.

13.1.2.2. *Constitución de la garantía definitiva[28].*

El licitador propuesto como adjudicatario deberá acreditar, en el mismo plazo, la constitución de la garantía definitiva **por importe de:**

5 por 100 (5%) del importe de adjudicación del contrato, excluido el I.G.I.C.

No será precisa la constitución de la garantía reseñada en los párrafos anteriores cuando el licitador propuesto como adjudicatario hubiere constituido en el mismo plazo, o con anterioridad, garantía global por importe suficiente ante **PROMOTUR**, en los términos previstos en el artículo 98 del TRLCSP, y dicha garantía se encontrara vigente y efectiva.

[28] Arts. 95, 96, 99 TRLCSP.

La garantía podrá constituirse en metálico, mediante aval, en valores públicos o en valores privados, por contrato de seguro de caución, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 55 y siguientes del Reglamento General de la LCAP. En caso de constituirse en metálico, el licitador deberá proceder a su pignoración a favor de **PROMOTUR** ante notario público.

Además, la **garantía podrá constituirse mediante retención de precio**, mediando solicitud efectuada al efecto y firmada por el licitador o su representante legal, conforme al modelo que se adjunta como **Anexo V: Modelo de solicitud y autorización de constitución de la garantía definitiva mediante retención de parte del precio del contrato** al presente pliego.

En el plazo de **quince días (15)**, contado desde la fecha en que se hagan efectivas, en su caso, las penalidades o indemnizaciones, el licitador propuesto como adjudicatario deberá reponer o ampliar la garantía constituida en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

13.2. Acuerdo de Adjudicación.

El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes** a la recepción de la documentación, conforme al artículo 151.3 del TRLCSP.

La adjudicación deberá acomodarse a la **propuesta** de la **Mesa de contratación**, salvo que expresamente se justifiquen los motivos para apartarse de tal propuesta o que ésta se haya efectuado con infracción del ordenamiento jurídico, en cuyo caso la convocatoria quedará sin efecto.

La adjudicación deberá dictarse en todo caso, siempre que alguna de las proposiciones presentadas reúna los requisitos exigidos en el presente pliego, no pudiendo en tal caso declararse **desierta** la licitación. No obstante, en los términos previstos en el artículo 155 de la TRLCSP, **PROMOTUR**, antes de dictar la adjudicación, podrá **renunciar** a celebrar el contrato o **desistir** del procedimiento tramitado, cuando éste adolezca de defectos no subsanables, debiendo indemnizar a los licitadores, en ambos casos, de los gastos que su participación en la licitación les hubiese efectivamente ocasionado, conforme a lo establecido en la **cláusula 14** relativo a la no formalización del contrato.

La adjudicación deberá notificarse a los licitadores y publicarse en el **Diario Oficial de la Unión Europea** y **perfil de contratante** del Gobierno de Canarias en la siguiente dirección Web ***www.gobcan.es/perfildelcontratante/contenido/inicio.iface***.[29].

La adjudicación del contrato deberá realizarse en todo caso en el plazo máximo de **tres (3) meses**[30] a contar desde la apertura de las proposiciones. Transcurrido el indicado plazo sin haberse dictado acuerdo sobre la adjudicación, los licitadores podrán retirar sus ofertas[31].

[29] Art. 151.3 TRLCSP.
[30] Art. 161.2. TRLCSP
[31] Art. 161.4 TRLCSP.

III.-FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

14. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO[32].

Una vez trascurrido los **quince (15) días hábiles** desde la notificación de la adjudicación sin que se haya interpuesto **recurso especial** en materia de contratación a que se refiere el artículo 40 del TRLCSP, el órgano de contratación requerirá al adjudicatario para suscribir, dentro del plazo de **cinco (5) días hábiles** desde el siguiente a la recepción del requerimiento, el contrato privado sujeto a la legislación Mercantil y Civil en el que se recogerá como requisito el cumplimiento mínimo de las cláusulas recogidas en el presente ***pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas***, así como, de la ***oferta presentada***, para lo que se unirá al contrato copia de los citados documentos.

Cuando el adjudicatario sea una Unión Temporal de Empresarios (U.T.E.), dentro del mismo plazo y con anterioridad a la firma del contrato, deberá aportar escritura pública de constitución como tal.

El documento en que se formalice el contrato será en todo caso privado.

Si por causa imputable al adjudicatario no pudiera formalizarse el contrato dentro del plazo indicado, **PROMOTUR** podrá acordar su resolución, siguiendo a tal efecto el procedimiento establecido en el Derecho Mercantil y Civil. En tal supuesto, procederá la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por parte del adjudicatario y/o **PROMOTUR** podrá acordar la incautación de la garantía constituida.

Si las causas de formalización fueren imputables a **PROMOTUR** por imposibilidad sobrevenida, se compensará al adjudicatario por los daños y perjuicios ocasionados en concepto de gastos que su participación en la licitación en los que hubiese incurrido y que sean debidamente justificados y acreditados, previa liquidación por parte de **PROMOTUR**, que no podrá ser superior al **0,1% del presupuesto de licitación.**

No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización.

IV.-EJECUCIÓN DEL CONTRATO

15. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO: COMISIÓN DE SEGUIMIENTO[33].

La Dirección Técnica del proyecto se realizará a través de una **Comisión de Seguimiento** paritaria compuesta, al menos, por **Director Técnico** designado por **PROMOTUR** y el **Coordinador Técnico** designado por el adjudicatario. Ambos coordinarán periódicamente las actividades y darán las instrucciones necesarias para lograr sus objetivos.

[32] Art. 156 TRLCSP.
[33] Art. 52 TRLCSP.

Las decisiones acordadas en relación al seguimiento y control de los trabajos serán plenamente ejecutivas a los efectos del cumplimiento del contrato.

El Director Técnico designado por **PROMOTUR** tendrá las funciones establecidas por el artículo 52 de la TRLCSP y será responsable de la supervisión, control y aprobación de los trabajos, así como determinar las correcciones que se estimen oportunas adoptadas en el seno de la Comisión de Seguimiento.

El Coordinador Técnico del adjudicatario será el responsable técnico de la realización y ejecución de los trabajos objeto de contrato y será una persona con disponibilidad y responsabilidad suficiente dentro de la empresa para la toma de decisiones que se generen de la supervisión, seguimiento y control que realice **PROMOTUR**.

Tras la adjudicación del contrato, se procederá al nombramiento del Coordinador Técnico por parte de la empresa adjudicataria, notificando tal circunstancia al Director Técnico de **PROMOTUR**, para la formalización de la Comisión de Seguimiento.

El seguimiento y control de los trabajos se efectuará sobre las siguientes bases:

1.- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas periódicas de la Dirección Técnica del Proyecto mediante convocatoria de la Comisión de Seguimiento en cualquier momento y durante el desarrollo de la prestación objeto de contrato a requerimiento de **PROMOTUR.**

Las reuniones serán es **castellano**.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Director Técnico designado por **PROMOTUR**, podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado y establecido en el presente Pliego y en el contrato o que no superasen los controles de calidad.

Dicha acta será debidamente firmada por los miembros de la Dirección Técnica del proyecto a instancia del Director Técnico. En la misma se hará expresa constancia de las circunstancias anómalas detectadas, su posible subsanación con fijación del plazo para ello y las posibles medidas a adoptar en caso de no ejecución de las subsanaciones detectadas en estricta relación a lo establecido en la **cláusula 19 y 20**.

Transcurrido el plazo establecido en el acta sin subsanación de las deficiencias detectadas podrá dar lugar a la consideración por parte de **PROMOTUR** del cumplimiento defectuoso del contrato o incumplimiento parcial de la ejecución y la adopción de las medidas establecidas en las cláusulas antes citadas.

2.- Elaboración de informes. Se podrán solicitar informes al Coordinador Técnico por parte del Director Técnico que deberán ser entregados en el plazo señalado al efecto sobre aspectos concretos reseñados en el presente pliego o en el contrato relativo a la realización y ejecución de los trabajos.

Los informes se redactarán en **castellano**.

16. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el presente ***Pliego de Cláusulas Administrativas*** y observando fielmente lo establecido en las ***Prescripciones Técnicas***, así como las instrucciones que, en su caso, le diere el responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

Las obligaciones del contratista son:

16.1. Obligaciones Esenciales del contrato.

Se considerarán **obligaciones esenciales** del contrato las siguientes:

a) La obligación esencial de **adscripción de medios materiales y humanos** declarados y acreditados en la adjudicación, conforme a lo establecido en el artículo 64 del TRLCSP.

Cuando el contrato se adjudique a una empresa en virtud del criterio preferencial previsto en la **cláusula 8.2.4** del presente pliego, el adjudicatario estará obligado a mantener la vigencia del porcentaje de contratos de trabajadores fijos discapacitados durante el tiempo que dure la ejecución de la prestación objeto del contrato adjudicado, o, en su caso, durante el plazo de garantía si la ejecución no se realizara en tracto sucesivo.

b) las obligaciones relativas a los pagos a proveedores que se contraten como consecuencia de la ejecución del contrato conforme a lo establecido en la **cláusula 33.4.2**.

El incumplimiento de tales condiciones será causa de resolución del contrato adjudicado.

16.2. Obligación de suministrar información por el adjudicatario.

El contratista adjudicatario está obligado a suministrar al órgano de contratación, previo requerimiento, y en un plazo de **diez (10) días**, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno[34].

A estos efectos, una vez formalizado el contrato y antes de comenzar su ejecución, el contratista deberá designar, de entre los integrantes de su plantilla, la persona responsable del suministro de la información y comunicarlo al órgano de contratación junto con sus datos de contacto. La información deberá suministrarse por escrito acompañada de una **declaración responsable** del contratista en la que declare, bajo su responsabilidad, que son ciertos los datos aportados.

El incumplimiento del principio de veracidad al que está sujeta la información dará lugar a la exigencia de responsabilidad de acuerdo con los previsto en el artículo 69.1

[34] Artículo 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre (B.O.E. nº 295, de 10 de diciembre de 2013).

B) 2 b) de la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública[35].

La presentación podrá realizarse bien personalmente o bien mediante envío por correo o mensajería entregado dentro del plazo señalado. La presentación podrá realizarse igualmente mediante transmisión por medios electrónicos o telemáticos, siempre que tales medios estén respaldados por procedimientos que garanticen la autenticidad, confidencialidad de los documentos y el reconocimiento de su firma, de acuerdo con la normativa vigente al respecto. El incumplimiento de la obligación prevista en esta cláusula podrá dar lugar a la exigencia de responsabilidad de conformidad con lo previsto en el Título V de la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública de Canarias.

16.3. Otras obligaciones del contratista.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista[36].

Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen, por sí o por personal o medios dependientes de éste, a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de **PROMOTUR**, ésta será responsable dentro de los límites señalados en las leyes[37].

El contratista será responsable, igualmente, de los daños y perjuicios que se originen durante la ejecución del contrato, tanto para **PROMOTUR** como para terceros, por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios en los que el trabajo haya incurrido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 305 de la TRLCSP. Si el contrato se ejecutara de forma compartida con más de un profesional, todos responderán solidariamente de las responsabilidades a que se refiere esta cláusula.

El contratista deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empresario.

PROMOTUR adquirirá la **propiedad intelectual** del trabajo objeto del contrato desde su inicio, siendo responsabilidad del contratista los perjuicios que se puedan derivar contra tal derecho de propiedad por actuaciones a él imputables, todo ello conforme a lo establecido en la **cláusula 34.2**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..

[35] Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y acceso a la información pública de Canarias. (B.O.C. nº 5, de 9 de enero de 2015.
[36] Art. 215 TRLCSP.
[37] Art. 214 TRLCSP.

17. GASTOS E IMPUESTOS POR CUENTA DEL CONTRATISTA.

17.1. Gastos de publicación.

Son de cuenta del contratista todos los gastos derivados de la **publicación** de la licitación en boletines oficiales o en prensa, o en cualquier medio que no tenga carácter gratuito y que se utilice para el cumplimiento del principio de publicidad.

Los citados gastos de publicación se descontarán en el primer pago efectuado a favor del contratista.

17.2. Tasas e impuestos.

Tanto en las proposiciones presentadas por los licitadores, como en los presupuestos de adjudicación, se entienden comprendidos todas las tasas e impuestos, directos e indirectos, y arbitrios municipales que graven la ejecución del contrato, que correrán por cuenta del contratista, salvo el Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.) o tributación indirecta que fuera de aplicación que deba ser soportado por **PROMOTUR**, que se indicará como partida independiente[38].

17.3. Otros gastos.

Se consideran también incluidos en la proposición del adjudicatario y en el precio del contrato, todos los gastos que resultaren necesarios para la ejecución del contrato o, en su caso, los gastos generales, financieros, beneficio, seguros, transportes y desplazamientos, honorarios del personal técnico a su cargo, de comprobación y ensayo, y tasas, sin que en ningún caso puedan repercutirse como partidas independientes.

18. ABONOS AL CONTRATISTA[39]

18.1. Forma de realización del pago.

El pago del precio del contrato se realizará en función de los servicios a realizar y del presupuesto aceptado, contra factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada de acuerdo con lo establecido en la **cláusula 33** de las Prescripciones Técnicas.

No se procederá al pago del precio –ni se devengarán intereses por demora- sin que previamente **PROMOTUR** muestre conformidad con la prestación ejecutada.

18.2. Plazos.

El pago se realizará conforme a lo establecido en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, de medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales (artículo 4.1.), tras la presentación de la factura expedida de acuerdo con la normativa vigente,

[38] Art. 145.5 TRLCSP.
[39] Art. 216 TRLCSP.

previa entrega de las justificaciones de la ejecución del servicio exigidas en la **cláusula 33.5** y tras la conformidad de los responsables designados por **PROMOTUR** conforme a la **cláusula 33**.

Al existir este procedimiento de aceptación o comprobación mediante el cual debe verificarse la conformidad de los servicios con lo dispuesto en el contrato y si **PROMOTUR** recibe la factura antes de finalizar el periodo para realizar dicha aceptación, el plazo del pago que debe cumplir **PROMOTUR** se computará a partir del día de recepción de los servicios recibidos.

Tales abonos no implican que **PROMOTUR** haya aceptado la correcta ejecución de la prestación realizada durante el periodo a que se refiera el pago, pudiendo regularizarse posteriormente si después de realizado el pago, en el acto formal de recepción, se constatasen deficiencias imputables al contratista. En tal caso, **PROMOTUR** tendrá derecho a recuperar el precio ya abonado, bien aplicando el correspondiente descuento al hacer efectivos los siguientes pagos, o bien al llevar a cabo la liquidación final del contrato. Asimismo, si en el momento de realizar la recepción definitiva se constatara el cumplimiento defectuoso de las prestaciones realizadas, **PROMOTUR** podrá imponer al contratista las penalizaciones previstas al efecto en el presente pliego en la **cláusula 20.1.**

18.3. Cesión del cobro.

El contratista podrá ceder a un tercero, por cualquiera de los medios legalmente establecidos, su derecho a cobrar el precio del contrato, pero para que dicha cesión surta efectos, y **PROMOTUR** expida el mandamiento de pago a favor del cesionario, es preciso que se le notifique fehacientemente a ésta última, el acuerdo de cesión[40].

19. CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS[41].

19.1. Cumplimiento del plazo de ejecución.

El contratista queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato en los términos previstos en la **cláusula 7** del presente pliego, así como, a los plazos establecidos para la ejecución de los servicios objeto de contrato.

19.2. Efectos de la demora.

Si llegado el final de los servicios contratados, el contratista hubiere incurrido en demora, por causa imputable a éste, **PROMOTUR** podrá optar indistintamente, por la resolución del contrato con pérdida de la garantía constituida, o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de **0,20 euros**, por cada **1.000 euros** del precio del contrato.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un **múltiplo del 5 por 100 del precio** del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a su resolución, o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

[40] Art. 218 TRLCSP.
[41] Art. 212 TRLCSP.

Esta misma facultad tendrá **PROMOTUR** respecto al incumplimiento por parte del contratista de los plazos parciales, o cuando la demora en el cumplimiento de aquéllos haga presumir razonablemente, la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

19.3. Derecho a indemnización.

La imposición de penalidad no excluye la indemnización a que pueda tener derecho **PROMOTUR** por los daños y perjuicios ocasionados por el retraso imputable al contratista, así como por incumplimiento.

19.4. Constitución en mora del contratista.

La constitución en mora del contratista no requerirá intimación previa por parte de **PROMOTUR**.

19.5. Retrasos no imputables.

Si se produjera retraso en el cumplimiento de los plazos por causas no imputables al contratista, **PROMOTUR** podrá a petición de éste o de oficio, conceder la prórroga por un tiempo igual al tiempo perdido, salvo que el contratista solicite otro menor, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 213.2 de la TRLCSP.

20. CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

20.1. Cumplimiento defectuoso del contrato.

En el caso de que el contratista realizara defectuosamente el objeto del contrato, el órgano de contratación podrá optar por resolver el contrato con incautación de la garantía constituida, o bien imponer una penalización económica proporcional a la gravedad del incumplimiento, en una cuantía que podrá alcanzar el **10 por 100 del presupuesto del contrato**[42].

Son causas de cumplimiento defectuoso las siguientes:

a) Aquellas relacionadas con la calidad de los trabajos desarrollados cuando la calidad de estos no se adecúe a la propuesta presentada por el contratista y/o a las especificaciones técnicas exigidas por **PROMOTUR** o propuestas por el contratista para cada prestación.

b) Aquellos relacionados con el periodo de pago establecido en la **cláusula 33.4.2.**

c) Aquellos relacionados con los **acuerdos a nivel de servicio** establecido en la **cláusula 31.4.** y por la cuantía expresamente indicada en la cláusula citada.

En este caso, se considerará causa de cumplimiento defectuoso el incumplimiento reiterado de estas especificaciones técnicas en tres (3) o más ocasiones.

[42] Art. 212.1 TRLCSP.

20.2. Incumplimiento parcial de la ejecución.

Cuando el contratista, por causas imputables a sí mismo, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, el órgano de contratación podrá optar, indistintamente, por su resolución, o imponer una penalidad por los daños causados[43], para lo cual, se deberá, entre otros, estar a lo dispuesto en la **cláusula 19** del presente pliego.

Son causas de incumplimiento parcial las siguientes:

a) La reiteración de los cumplimientos defectuosos establecidos en la **cláusula 20.1.**
b) Las causas establecidas en la **cláusula 25.**

V.-SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO

21. SUBCONTRATACIÓN[44] Y CESIÓN DEL CONTRATO.

En la presente contratación no será posible la subcontratación de la ejecución parcial de prestaciones objeto del contrato.

Así mismo, si a lo largo del período de vigencia del contrato, **PROMOTUR** considerase oportuno ceder o subrogar el señalado contrato a favor de otras entidades, se garantizarán los derechos del adjudicatario y se realizará la novación del primitivo contrato conforme a las normas comunes del Derecho Civil.

VI.- MODIFICACIÓN DE CONTRATO

22. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato sólo podrá modificarse en las condiciones y con los requisitos establecidos en los artículos 105, 106, 210, 219 y 305 de la TRLCSP.

En todo caso, la modificación del contrato, en virtud del artículo 105.2 de la TRLCSP no podrá realizarse:

a) Con el fin de adicionar prestaciones complementarias a las inicialmente pactadas.

b) Ampliar el objeto del contrato a fin de que pueda cumplir finalidades nuevas no contempladas en la documentación preparatoria del mismo y en concreto en la **cláusula 30.**

c) Incorporar una prestación susceptible de utilización o aprovechamiento independiente.

De acuerdo con lo preceptuado en el artículo 106 del la TRLCSP, las condiciones en que se podrá modificar el contrato son las que se detallan a continuación:

[43] Art. 212.7 TRLCSP.
[44] Art. 227 TRLCSP.

a) Insuficiencia de presupuesto antes de la expiración del plazo inicial del mismo cuando el contrato se está ejecutando a satisfacción de **PROMOTUR**.

b) Conveniencia de incorporar **nuevas técnicas, tecnologías, metodologías, procesos o desarrollos de marketing o comunicación** que la mejoren notoriamente.

c) Conveniencia de incorporar al objeto de contrato avances técnicos y tecnológicos (**B.A.T., Best Technology Available**) que produzcan una mejora notoria.

d) Necesidad de ajustar la prestación a **determinaciones legales, en materia de publicidad, protección de consumidores y usuarios, datos personales, sociedad de la información y comercio electrónico, propiedad intelectual y/o industrial** o cualquier otra que pueda incidir en el objeto de contrato y/o especificaciones **técnicas, medioambientales, estéticas, de seguridad o de accesibilidad** aprobadas, comunicadas o impuestas con posterioridad a la adjudicación del contrato.

e) Inadecuación del proyecto o de las especificaciones de la prestación a las estrategias de promoción turística derivadas de **cambios de los flujos o comportamientos turísticos** por motivos ajenos a **PROMOTUR** o modificaciones detectadas por el **Cuadro de Mandos** de la estrategia promocional de la marca Islas Canarias y/o fruto de la labor de investigación realizada por **PROMOTUR**.

f) Necesidad de adaptación del servicio a una **nueva estrategia de marketing y comunicación para la marca turística Islas Canarias** o para el negocio de **PROMOTUR** aprobada por ésta o que incida en la marca turística a nivel autonómico, jerárquicamente superior o de obligado cumplimiento para **PROMOTUR**.

g) Inadecuación de la prestación contratada para satisfacer las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato debido a **errores u omisiones** padecidos en la redacción del proyecto o de las especificaciones técnicas.

h) Inadecuación del proyecto o de las especificaciones de la prestación a las condiciones establecidas o prestadas por los medios contratados, debidas a condiciones técnicas, económicas o sociales debidamente notificadas a **PROMOTUR** que hagan necesaria la modificación de éste o éstas.

i) Inadecuación del proyecto o de las especificaciones de la prestación por causas objetivas que determinen **su falta de idoneidad**, consistentes en circunstancias de tipo geológico, hídrico, arqueológico, medioambiental o

similares, así como, aquellas **de índole técnico** o **tecnológico** sobrevenidas puestas de manifiesto con posterioridad a la adjudicación del contrato y que no fuesen previsibles con anterioridad aplicando toda la diligencia requerida de acuerdo con una buena práctica profesional en la elaboración del proyecto o en la redacción de las especificaciones técnicas.

j) Fuerza mayor o caso fortuito que hiciesen imposible la realización de la prestación en los términos inicialmente definidos.

El **alcance y límites** de las modificaciones del contrato que puedan efectuarse, así como el porcentaje máximo que su importe pueda representar respecto al precio inicial del contrato, son los que se detallan a continuación:

- Las modificaciones no podrán alterar las condiciones esenciales de la licitación, entendidas éstas como las prescripciones técnicas básicas para la prestación del servicio, a excepción de las variaciones necesarias para la adaptación del objeto contratado a las condiciones establecidas en el apartado anterior y aquellas en las que se haya establecido su posible variación en el presente pliego.

- Las modificaciones podrán alcanzar el importe establecido en la **cláusula 8.1.**

La **forma para acordar las modificaciones** del contrato será mediante su comunicación al contratista, el cual podrá formular las consideraciones que estime conveniente. Acordada los términos de la modificación, ambas partes deberán suscribir la correspondiente modificación o novación del contrato.

Serán obligatorias para el contratista las modificaciones del contrato que se acuerden de conformidad con lo estipulado en esta cláusula y en los artículos 105 a 108 y 219 de la TRLCSP. En caso de **supresión o reducción de las prestaciones** a ejecutar, el contratista no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna.

Cuando las modificaciones supongan la introducción de nuevas unidades no previstas inicialmente, o cuyas características difieran de las previstas en el contrato, **los precios a aplicar a las mismas** serán fijados por **PROMOTUR**, previa audiencia del contratista. Si éste no aceptase los precios fijados, el órgano de contratación podrá contratarlas con otro empresario en los mismos precios que hubiese fijado.

23. SUSPENSIÓN DEL TRABAJO OBJETO DEL CONTRATO[45].

Si **PROMOTUR** acordara la suspensión del contrato o aquélla tuviere lugar por la aplicación de lo dispuesto en el artículo 216.5 de la TRLCSP y la **cláusula 18** del presente pliego, se levantará un acta en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado, y la situación de hecho en la ejecución de aquél.

[45] Art. 220 TRLCSP y 103 RG.

Acordada la suspensión, **PROMOTUR** abonará al contratista, en su caso, los daños y perjuicios efectivamente sufridos por éste, los cuales se cifrarán con arreglo a lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 309 de la TRLCSP.

VII.-FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

24. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO[46].

24.1. Cumplimiento.

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado la totalidad de su objeto, de conformidad con lo establecido en el presente pliego y a satisfacción de **PROMOTUR**.

24.2. Imposibilidad de recepción.

Si los servicios no se hallan en condiciones de ser recibidos, se dejará constancia expresa de tal circunstancia y se darán las instrucciones precisas al contratista para que subsane los defectos observados, o proceda a una nueva ejecución de conformidad con lo pactado. Si pese a ello, los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, **PROMOTUR** podrá rechazarla, quedando exenta de la obligación de pago, y teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho hasta entonces.

25. RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

25.1. Causas de resolución.

Además de, en los supuestos de cumplimiento, el contrato se extinguirá por su resolución, acordada por la concurrencia de alguna de las causas previstas en los artículos 223 y 308 de la TRLCSP dando lugar a los efectos previstos en los artículos 224 y 309 de la TRLCSP.

Dichas causas pueden ser:

1.-Causas generales:

a) Concurso o declaración de insolvencia del adjudicatario, así como incumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social y todas aquellas causas que supongan incumplimiento de las obligaciones legales y específicamente las derivadas del derecho civil o laboral.

b) Incurrir la empresa adjudicataria en causas penales, mediante auto de procesamiento – no de imputación- contra la empresa o administradores de la misma.

c) Desistimiento unilateral por parte de **PROMOTUR**, en cualquier momento de la duración del contrato, notificado al adjudicatario. Salvo que exista causa justificada, el contratista tendrá derecho al **10 por 100 del precio** de las

[46] Arts.222, 307 TRLCSP y arts.108, 203.2 y 204.3 RG.

mensualidades de Precio para el **Equipo Técnico Principal** de la **cláusula 32.1** pendientes de prestación en concepto de beneficio dejado de obtener previo visto bueno y liquidación por parte de **PROMOTUR**. En ningún caso, dicha cantidad superará el **15 por 100** del importe del contrato.

Se considerará causa justificada la inexistencia sobrevenida de crédito sin derecho a indemnización para el contratista conforme a lo establecido en la **cláusula 5.3.**

d) Incumplimiento por cualquiera de las partes de los compromisos respectivamente adquiridos, conforme a las reglas del seguimiento y control establecidos en el presente pliego, una vez transcurridos el plazo de quince días (15) hábiles, desde que se le hubiese requerido fehacientemente para el cumplimiento. El incumplimiento por una de las partes de los compromisos que le incumben conllevará, desde que aquél tenga lugar, la extinción de su derecho a recibir lo comprometido por la parte cumplidora, sin perjuicio de la exigibilidad de los daños y perjuicios que por tal incumplimiento se irroguen a ésta.

e) Mutuo acuerdo entre las partes, siempre que no concurra otra causa de resolución. Cuando obedezca a mutuo acuerdo, se estará a lo válidamente estipulado entre las partes en el acuerdo pactado.

2.-Causas específicas:

a) Cumplimiento defectuoso de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato conforme a la **cláusula 20.1** o incumplimiento del compromiso de adscribir determinados medios personales o materiales a su ejecución a que se refiere el artículo 64.2 de la TRLCSP.

b) Incumplimiento parcial de las prestaciones contratadas, conforme a lo establecido en la **cláusula 20.2.**

Se entenderán incluidas dentro de esta causa, las siguientes:

b.1.) El incumplimiento reiterado de las prescripciones técnicas que rigen la presente licitación.

b.2.) La obstrucción a las facultades de dirección y seguimiento de **PROMOTUR**, entendidas como la reiterada obstrucción o falta de colaboración para hacer efectivas las facultades de dirección e inspección reconocidas a **PROMOTUR** en el presente pliego, previamente advertidas por escrito.

b.3.) Retrasos imputables al contratista en el plazo de ejecución total del contrato.

c) La obligación de realizar la transferencia tecnológica de los trabajos desarrollados como consecuencia del objeto de contrato, establecida en la **cláusula 31.7.**

d) La falsedad o inexactitud de los datos aportados en la oferta que no permite el cumplimiento del contrato en los términos comprometidos por la oferta presentada que forma parte integrante del contrato.

La imposición de las penalidades establecidas en la **cláusula 19** y **20** no excluye la posibilidad de **PROMOTUR** de exigir al contratista la indemnización de daños y perjuicios ocasionados por los retrasos imputables e incumplimiento parcial de las prestaciones contratadas[47].

Asimismo, serán causa de resolución del contrato, dando lugar a los efectos antes indicados, las causas previstas en el artículo 6 del **Decreto 87/1999, de 6 de mayo, por el que se regula la subcontratación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.**

25.2. Situación del personal encargado de los trabajos.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de **PROMOTUR**[48].

26. GARANTÍA DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS REALIZADOS[49].

El contratista garantizará por **un (1) año como mínimo**, el resultado de los trabajos ejecutados, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario si así se solicitara.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por **PROMOTUR**, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los posibles problemas que puedan plantearse y sus soluciones y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

27. DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA[50].

27.1. Cancelación o devolución total.

Cumplidas por el contratista las obligaciones derivadas del contrato, si no resultaren responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva, y transcurrido el periodo de garantía, en su caso, se procederá a la devolución o cancelación de aquélla.

27.2. Cancelación o devolución parcial.

En el supuesto de recepción parcial se autorizará la devolución o cancelación de la parte proporcional de la garantía, previa solicitud del contratista.

[47] Art. 99.2. RG.
[48] Art. 301.4 TRLCSP.
[49] Art. 222.3 y 307.2 TRLCSP.
[50] Art. 102 TRLCSP.

27.3. Supuesto de no recepción formal.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato sin que la recepción formal hubiere tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá, sin más demora, a la devolución o cancelación de las garantías, siempre que no se hayan producido las responsabilidades a que se refiere el artículo 100 de la TRLCSP.

Cuando el adjudicatario reúna los requisitos establecidos en el artículo 102.5 del TRLCSP, el plazo se reducirá a seis meses.

28. CONFIDENCIALIDAD.

El contratista mantendrá absoluta confidencialidad en todo lo referido a la documentación facilitada en la presente licitación, así como, al contrato.

El contratista se compromete a guardar la máxima reserva sobre la información y/o documentos que se le proporcionen o a los que tengan acceso como consecuencia de la ejecución del contrato, comprometiéndose a no divulgarlos, así como a no publicarlos ni directa ni indirectamente ponerlos a disposición de terceros sin el previo consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

En particular, el contratista, como Parte Receptora aceptará y declarará que considera confidencial (en adelante, "Información Confidencial") toda la información, documentación, métodos, organización y actividades relacionadas con la otra parte o con su negocio, que obtengan o le sea expuesta por **PROMOTUR** (Parte Transmisora) con ocasión del desarrollo del contrato objeto de la presente licitación.

La Parte Receptora de la Información Confidencial se obliga a no emplear la Información Confidencial a otros efectos distintos de los derivados del contrato objeto de la licitación; así como a no revelarla, entregarla o suministrarla, ya sea en todo o en parte, a terceros, salvo que medie la autorización previa y por escrito de la Parte Transmisora de dicha Información Confidencial.

En caso de finalización del referido contrato, por cualquier causa que fuere, la Parte Receptora se obliga a hacer entrega de forma inmediata a la Parte Transmisora de toda la Información Confidencial que, como consecuencia del mismo, obre en su poder o en poder de sus empleados, sin que la Parte Receptora tenga derecho a retener copia alguna de la mencionada Información Confidencial.

No quedan comprendidas dentro de la obligación de confidencialidad aquí prevista la información recibida por una de las partes que:

(i) ya sea conocida por tal parte antes de su transmisión y tal parte pueda justificar la posesión de la información;
(ii) sea información de general o público conocimiento;
(iii) haya sido recibida de terceros legítimos titulares de la misma, sin que recaiga sobre ella obligación de confidencialidad;

(iv) haya sido desarrollada independientemente por la parte que la recibe sin haber utilizado total o parcialmente información de la otra parte;
(v) haya sido su transmisión a terceros aprobada o consentida previamente y por escrito, con carácter general y sin restricciones, por la parte de la que procede la información; y/o
(vi) haya sido solicitada por una autoridad administrativa o judicial. En este último caso, la Parte que reciba tal solicitud informará a la otra Parte con la mayor celeridad posible y siempre que la naturaleza de las actuaciones administrativas o judiciales lo permitan.

29. FUERO.

Para resolver cualquier discrepancia que pudiera surgir en la interpretación o ejecución del contrato, ambas partes se someterán expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

VIII.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

30. OBJETO DE CONTRATACIÓN.

30.1. Objeto del Servicio.

El servicio objeto de contratación consiste en el desarrollo de proyectos de software como **Medios Propios** y de la **Gestión Integral** de los mismos**,** para el negocio de **PROMOTUR** y para la ejecución de la estrategia promocional de la marca turística Islas Canarias, así como

> ***PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.*** *(en adelante* ***PROMOTUR****) en el desarrollo de su actividad promocional del destino Islas Canarias, cuenta en la actualidad con un conjunto de desarrollos tecnológicos que forman su ecosistema digital, todo ello consecuencia de una migración de su estrategia promocional convencional del destino turístico Islas Canarias a una estrategia On-line conformadas en plataformas propias denominados* ***Medios Propios****.*
>
> *Se entiende por* ***Medios Propios*** *los site, microsites, landing aplicaciones, app para dispositivos móviles, desarrollo de acciones puntuales o como plataforma de comunicación, así como aquellos para el desarrollo de su negocio, entre otros.*

Se entiende como **Gestión Integral** a la gestión evolutiva, adaptativa, perfectiva y correctiva de los distintos desarrollos tecnológicos y sobre las plataformas donde se ejecutan entendiéndose como:

- **Gestión Evolutiva**: mejoras funcionales o de funcionamiento necesarias para la correcta evolución de las mismas, así como migraciones de desarrollos ya en funcionamiento derivadas de la evolución de las propias herramientas de desarrollo o actualizaciones de look & feel entre otras.

- **Gestión Adaptativa**: las modificaciones tecnológicas que afectan a los entornos en los que el sistema opera, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, integraciones con aplicaciones de terceros, entre otros.

- **Gestión Perfectiva**: las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

- **Gestión Correctiva**: las acciones llevadas a cabo para corregir incidencias del sistema en general: tanto problemas del software como de configuración del hardware, o de datos, acontecidas en dichas aplicaciones.

El alojamiento de la infraestructura dónde se ejecuta los desarrollos de estas webs y/o aplicaciones **no es objeto de contrato**.

30.2. Objetos Específicos del Servicio.

En concreto, es objeto de contratación lo siguiente:

30.2.1. Gestión de la herramienta software para la ejecución de la estrategia de comunicación y marketing b2c.

La gestión de la herramienta software para la ejecución de la estrategia de comunicación y marketing **business to consumer (b2c)** formulada para la marca Islas Canarias, comprende:

a) Gestión integral de **la herramienta software CRM** y la plataforma tecnológica sobre la que se ejecuta y que incluye las dos aplicaciones que la componen CRM-App y CRM-Dashboard, descritas en el **Anexo VI: Descripción Técnica/Funcional Del CRM** y **Anexo VII: Plataforma Tecnológica Del CRM.**

La gestión del CRM-dashboard incluye la herramienta de análisis QlikView **como herramienta de *cuadro de mando*** *del CRM-Dashboard: CRM Analítico.* Se incluirá en este objeto la autorización (licencia) para su uso en el tipo que permita y posibilite la plena funcionalidad del objeto de contrato, tal como la Licencia QlikView en su modalidad ***Enterprise Edition*** o cualquier otra equivalente en cada momento.

b) Ejecución del Estrategia de Comunicación email marketing aprobada.

- ✓ **Ejecución del Plan de Comunicación email marketing (OUTBOUND):** Ejecución de la planificación de envíos establecidos en el Plan de comunicación, que divide en comunicaciones puntuales (Plan de Ciclo), comunicaciones inspiraciones (Plan de Recurso) y comunicaciones especificas (Plan de acciones): *CRM Colaborativo.*

- ✓ **Ejecución del plan de captación de leads (INBOUND):** Incorporación, Seguimiento y Control de contactos (leads) al *CRM Operativo* (BDD). Esto incluye la i**ncorporación de los diferentes leads** como contactos obtenidos por **PROMOTUR** en el desarrollo de su actividad promocional, así como seguimiento de acciones nuevas de captación de leads, que nos permita aumentar nuestra BDD de conocimiento de nuestros diferentes públicos.

  No se incluye en el objeto de esta contratación las acciones publicitarias en sí misma, sino las labores de traslación interna necesarias en la herramienta de CRM que la posibiliten.

- ✓ **Mejoras de la calidad de los datos** (normalización, validación y consistencia de datos, así como procesos relacionados con la mejora de la cualificación de los mismos**.**

Dentro de este objeto, se incluirá cualquier otro tipo de herramienta o migración de ésta que se requiera para la completa efectividad de la estrategia de comunicación y marketing **business to consumer** (**b2c**) formulada para la marca Islas Canarias, en función de la mejor tecnología disponible en cualquier momento.

30.2.2. Gestión de los desarrollos de los medios propios.

La gestión de los desarrollos de los medios propios comprende la gestión integral de los distintos desarrollos webs, aplicaciones y sobre las plataformas donde se ejecutan, como medios propios, entre ellos, los descritos en el **Anexo VIII: Descripción Medios Propios** y **Anexo IX: Plataforma Tecnológica Medios Propios.**

30.2.3. Nuevos desarrollos tecnológicos.

Los nuevos desarrollos tecnológicos comprenden el análisis, diseño, desarrollo e implantación de nuevos desarrollos tecnológicos necesarios para la desarrollo y ejecución del negocio de **PROMOTUR** y de la estrategia de comunicación y marketing de la marca Islas Canarias, incluido los proyectos, campañas y acciones de comunicación y marketing.

30.2.4. Asesoramiento Tecnológico.

Será objeto de contrato el asesoramiento tecnológico para la mejora y evolución de los desarrollos conforme a las BAT (Best Available Technology).

30.3. Libertad de Contratación.

PROMOTUR se reserva el derecho de no hacer uso de los servicios contratados con la empresa adjudicataria, así como, se reserva el derecho a contratar directamente los servicios con otras empresas desarrolladoras o cualesquiera otros proveedores afines durante el período de vigencia del contrato.

31. CONDICIONES DEL SERVICIO.

31.1. Recursos Humanos y Materiales para la prestación del Servicio.

El contratista deberá poner a disposición de **PROMOTUR** los recursos humanos con personal profesional, cualificado y con experiencia suficiente para atender a la correcta y normal ejecución del servicio, todo ello de acuerdo con la propuesta adjudicada.

En relación con este personal, **PROMOTUR** no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier índole con ellos.

El contratista deberá poner a disposición de **PROMOTUR** los medios materiales necesarios para la prestación del servicio.

El ausencia, limitación o insuficiencia de estos recursos humanos y materiales, o la omisión de instrucciones a este respecto por parte de **PROMOTUR** conforme a lo expresado anteriormente podrá ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad de pueda deducirse y será efectiva conforme a lo establecido en la **cláusula 20** del presente pliego.

31.1.1. Equipo Técnico.

31.1.1.1. *Equipo Técnico Principal.*

El equipo técnico principal adscrito a la ejecución del contrato deberá estar conformado, al menos, por los perfiles detallados en la relación siguiente:

a) Un Director de Proyecto

Será el principal responsable por parte del contratista de la ejecución del contrato y tendrá las funciones de dirigir, coordinar, asignar y supervisar al equipo técnico adscrito al contrato y velar por el nivel de calidad de los trabajos objeto de contrato, así como con el seguimiento y control de aquellos trabajos que hubieran de ejecutarse con proveedores externos.

También establecerá el conjunto de prácticas que aseguren la integridad y calidad de los desarrollos realizados en el ámbito del contrato y se encargará de supervisar el establecimiento de la arquitectura del sistema, gestión de riesgos, planificación y control del mismo.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en materia de gestión de proyectos y análisis de datos, así como con experiencia mínima acreditada de **cuatro (4) años** en proyectos de desarrollo informáticos y sistemas similares.

Nivel académico: Licenciatura / Ingeniería / Grado-Master o equivalente.

b) Un Analista Técnico Funcional/Programador.

Será el responsable de analizar especificaciones, validar requisitos, gestionar incidencias, y/o necesidades funcionales, y/o técnicas del sistema, así como velar por la calidad de los desarrollos entregados. Es el responsable de elaborar la documentación relativa a modelos de análisis y diseño.

Deberá contar con amplia formación en desarrollo de aplicaciones y bases de datos, con capacidad de planificar e implementar soluciones tecnológicas, realizando el análisis, diseño y construcciones del sistema y en las herramientas de programación descritas en el **Anexo VII: Plataforma Tecnológica Del CRM.**

Nivel académico: Licenciatura / Ingeniería / Grado-Master en informática en la rama de software o equivalente.

c) Un Programador.

Será el responsable de escribir, actualizar y/o reparar el código de programación existente, así como construir prototipos y elaborar las pruebas funcionales.

Deberá contar con amplia formación y conocimiento en materia de programación en lenguajes de programación, específicamente en los lenguajes y herramientas de programación descritas en el **Anexo VII: Plataforma Tecnológica Del CRM.**

Nivel académico: Diplomatura / Ingeniería técnico / Grado en informática en la rama de software o tecnologías de la información o sistema de información o equivalente.

d) Un Analista de Sistemas.

Será el responsable de definir las especificaciones técnicas y requerimiento de servidores, así como de instalar, configurar y administrar las plataformas tecnológicas.

Deberá contar con amplia formación y conocimientos en Infraestructura Tecnológica, específicamente en las descritas en el **Anexo VII: Plataforma Tecnológica Del CRM.**

Nivel académico: Diplomatura / Ingeniería técnica / Grado-Master en informática en la rama de sistemas o equivalente.

f) Un Analista Dataminer

Será el responsable del desarrollo de modelos estadísticos y de reporting.

Deberá contar con formación en materia de desarrollo de modelos estadísticos y de reporting, y conocimiento en la herramienta de análisis descrita en el **Anexo VI: Descripción Técnica/Funcional Del CRM.**

Nivel académico: Licenciatura / Ingeniería / Grado en la rama de tecnologías de la información o Sistema de información o equivalente.

Este equipo técnico principal estará asignado exclusivamente a la ejecución de los servicios establecidos las **cláusulas 30.2.1** y **30.2.4** cuando el asesoramiento sea trasversal y necesario para el desarrollo de la totalidad del objeto de los servicios y al servicio de gestión entendido éste como las tareas de coordinación, dirección, supervisión, seguimiento, control de calidad y medición de la ejecución de la totalidad del objeto del contrato.

La dedicación mínima de equipo técnico principal es la siguiente:

Perfil	Cantidad	Dedicación
Director de Proyecto	1	100%
Analista Técnico Funcional/Programador	1	50%
Programador	1	50%
Analista de Sistemas	1	10%
Analista Dataminer	1	50%

Este equipo técnico principal podrá ser ajustados al desarrollo del objeto del contrato. Estos ajustes podrán generar cambios de perfil o disminución o aumento de dedicación que afectarán al precio en relación directa con el ajuste producido conforme a los parámetros establecido en la **cláusula 32.1.**

31.1.1.2. *Equipo Técnico Complementario.*

Este equipo técnico es complementario al principal establecido en la **cláusula 31.1.1.1** y estará asignado exclusivamente a la ejecución de los servicios establecidos la

cláusula 30.2.2 y **30.2.4.**, cuando el mismo se requiera por un asesoramiento específico.

Este equipo deberá contar con amplia formación y conocimientos, según la característica de los desarrollos solicitados.

31.1.1.3. *Equipo Técnico de proyectos específicos.*

Este equipo técnico es complementario al principal establecido en la **cláusula 31.1.1.1** y estará asignado exclusivamente a la ejecución de los servicios establecidos la **cláusula 30.2.3.**

Este equipo deberá contar con amplia formación y conocimientos, según la característica de los proyectos específicos de desarrollos solicitados.

31.1.2. Proveedores Externos.

El contratista podrá determinar la necesidad de contratar a proveedores externos para la prestación, total o parcial, de los servicios descritos en las **cláusulas 30.2.2, 30.2.3** y **30.2.4.**, para lo que se requiere la autorización de **PROMOTUR,** por razón de la especialización de los desarrollos o por razón de capacidad.

El contratista deberá identificar en cada caso, y con antelación suficiente, si así fuera necesario, los proveedores seleccionados para la realización de cada prestación objeto de contrato y, en concreto, las tareas a desarrollar por este y el presupuesto asignado.

En estos casos, **PROMOTUR** podrá ordenar al contratista la selección de proveedores distintos de los propuestos, en condiciones equivalentes de calidad y servicio a los efectos de, una vez efectuadas las valoraciones oportunas, optimizar la eficiencia de la inversión. En estos casos, las prestaciones se desarrollarán bajo la dirección y control del contratista y **PROMOTUR** asumirá la responsabilidad sobre el control de calidad.

31.2. Lugar de desempeño de los trabajos.

El desempeño de la prestación del servicio durante la ejecución del contrato se hará efectivo en la sede social del contratista con sus propios recursos físicos y lógicos.

El contratista mantendrá en consecuencia, su plataforma de desarrollo con las herramientas necesarias para su ejecución en idénticas condiciones de la plataforma de producción para garantizar la correcta calidad de las entregas.

PROMOTUR podrá solicitar el desplazamiento de cualquier miembro del equipo de trabajo a sus dependencias, o a donde considere necesario, para realizar determinadas tareas o reuniones. El traslado de este personal corre a cargo de la empresa adjudicataria.

31.3. Horarios para la prestación del servicio.

El horario para la prestación del servicio será de lunes a viernes en horarios de oficina en el caso de **PROMOTUR** u horarios alternativos en función del lugar dónde se preste y en función por necesidades del servicio.

31.4. Acuerdos de nivel de servicios

Para las tareas de **gestión correctivo** referidas a los servicios descritos en la **cláusula 30.2.1** y cuya ejecución no pueda ser planificada a priori, los tiempos máximos de resolución según el nivel de prioridad asignado por la dirección de proyecto serán:

- ✓ **Incidencias leves** (tiempo máximo de resolución: 5 días): Supone una corrección de uno o más módulos del sistema objeto del servicio, y tiene por objeto superar una limitación parcial que obliga a utilizar acciones alternativas o procesos de corrección de datos.

- ✓ **Incidencias moderadas** (tiempo máximo de resolución: 3 días): Supone una corrección de uno o más módulos del sistema objeto del servicio, para solucionar un bloqueo de alguna funcionalidad que no puede realizarse utilizando medios alternativos, aunque no limita la capacidad operativa completa del sistema.

- ✓ **Incidencias graves** (tiempo máximo de resolución: 8 horas): Supone un bloqueo total del sistema, en cuanto a la utilización de uno o más módulos del sistema, impidiendo seguir haciendo uso del mismo.

El contratista deberá entregar un **Informe de seguimiento y de actividad Mensual**, donde se detalle toda la actividad del servicio ofrecido. Este informe como mínimo debe contener la información descrita en la **cláusula 31.6.1.**

La dirección del proyecto evaluará esta información y si del análisis del mismo se desprende incumplimiento en la resolución de 6 incidencias leves, o 4 moderadas o 2 graves, o en los tiempos de resolución acordados, se penalizará al contratista con una reducción del **10% del precio** de la factura del mes correspondiente.

31.5. Ejecución del Servicio.

La ejecución de los servicios se llevará acabo de la siguiente manera:

31.5.1. Desarrollos tecnológicos en producción, así como los de nuevo desarrollo.

Para los trabajos referidos en las **cláusulas 30.2.2** y **30.2.3,** de este pliego**,** se establecerá el siguiente procedimiento:

PROMOTUR entregará al contratista un documento de especificaciones técnicas y funcionales que describa el desarrollo o las modificaciones perseguidos.

El contratista deberá realizar un documento de análisis una planificación y un presupuesto, con los desarrollos solicitados, y cualesquiera otras informaciones necesarias.

PROMOTUR no estará obligado a aceptar todas las propuestas de contenidos del contratista, ni siquiera todas aquellas que este haya generado a petición de **PROMOTUR**.

31.5.2. Desarrollos tecnológicos para la Gestión de la herramienta software b2c.

Para los trabajos referidos en las **cláusulas 30.2.1** y **30.2.4,** del presente documento, se establecerá el siguiente procedimiento, según la tipología de los trabajos:

- Para las tareas planificadas:

Se establecerán reuniones de seguimiento periódicas entre el Director Técnico y el Coordinador Técnico, con objeto planificar y priorizar las tareas, especificaciones funcionales y validación de actividades realizadas.

- Para las tareas no planificadas:

En caso de incidencias en los desarrollos tecnológicos que ya están en producción, se solicitará la intervención adecuada, el contratista emitirá un numero de ticket, y en todo caso observando los tiempos máximos de resolución establecidos en la **cláusula 31.4** del documento, y realizando las revisiones y pruebas de calidad necesarias.

- Para las tareas Formación:

Se establecerán un Plan de Formación, tanto funcional como técnica, dirigido a los usuarios y/o al personal técnico de **PROMOTUR** encargado de dar soporte al sistema, a fin de asegurar el buen funcionamiento y continuidad de los mismos.

31.6. Entregables.

De manera **mensual**, el Coordinador Técnico entregará informe de seguimiento y control del proyecto que se detallan a continuación:

31.6.1. Informe de seguimiento y de actividad.

El contratista deberá entregar un informe de seguimiento y de actividad mensual, donde se detalle toda la actividad respecto del servicio definido en la **cláusula 30.2.1 a) Gestión de la herramienta software** , objeto de contrato.

Este informe como mínimo debe contener la siguiente información:

- ✓ Registro de tareas realizadas correspondientes a la gestión evolutiva, adaptativa y perfectiva, con indicación expresa del código, la descripción, el

tipo de tarea, prioridad y situación de la tarea realizada, así como la fecha de creación y de finalización (en caso de haberla concluido en dicho mes) de la misma.

- ✓ Registro de tareas realizadas correspondientes a la gestión correctiva con indicación expresa del código, la descripción, el tipo de incidencia(leve, moderada o grave), componente de la aplicación en el que se ha producido el error, prioridad y estado de la incidencia realizadas, así como la fecha de creación, de finalización y versión de la aplicación en la que se ha resuelto (en caso de haberla concluido en dicho mes y siempre y cuando la solución de la misma requiera de modificación de código).
- ✓ Resumen de horas totales consumidas, con indicación de la línea de mantenimiento, el componente de la aplicación y las horas.
- ✓ Registro de versiones desplegadas, en el entorno de Explotación, con indicación del número de versión y fecha de dicho despliegue, y modificaciones realizadas en dicha versión.

31.6.2. Informe de seguimiento y control del Plan de Comunicación.

El contratista deberá entregar un informe de seguimiento y control del plan de comunicación ejecutado donde se detalle toda la actividad respecto del servicio definido en la **cláusula 30.2.1 b) Gestión de la herramienta software** objeto de contrato.

Este informe como mínimo debe contener la siguiente información:

- ✓ **Informe de seguimiento sobre el Plan de comunicación** con nuestros diferentes públicos objetivos. Que incluya Tipología de envío, Mercado, Nº de envíos, Nº de bounces, Nº de entregados, Nº de aperturas y Nª de aperturas de cada mail, así como de cada tipología y del global de envíos.

- ✓ **Informe de seguimiento sobre la Incorporación, Seguimiento y Control de leads** (contactos) al Plan de comunicación establecido. Que incluya Nº de altas con la procedencia del lead, el periodo de campaña, el mercado, el Nª de cuestionarios rellenados, el Nº de cuestionarios validados y el porcentaje de validados respecto a los rellenados. El ejercicio se hará tanto para acciones de comunicación como para los registros en websites propios.
  Incluirá a su vez el Nº de bajas, con el periodo, mercado, origen de la baja y el % de bajas respecto a validados.

- ✓ **Informe de seguimiento sobre el Mantenimiento de las Herramientas CRM y gestión de BDD.** Que incluya gestiones realizadas en la Base de datos con periodo y actualización realizada. A su vez que mejoras de han realizado en la herramienta con periodo, funcionalidades, estado y horas de dedicación al mismo y fecha de despliegue. En general las tareas correspondientes a los mantenimientos evolutivo, adaptativo y perfectivo.

31.6.3. Informe sobre la ejecución de los desarrollos en medios propios.

Respecto del servicio definido en la **cláusula 30.2.2** objeto de contrato, se tendrá que:

- ✓ Mantener actualizado la documentación técnica que hubiera sobre los desarrollos o elaborar el documento de análisis y diseño de los cambios en caso de no haberla.

- ✓ Acta de finalización de los desarrollos realizados. Se formalizarán las entregas con un acta de finalización, donde se detallen lo realizado, las fechas de despliegue en los distintos entonos y firmados por ambas partes.

- ✓ Manuales de usuario.

31.6.4. Informe sobre la ejecución de los nuevos desarrollos.

Respecto del servicio definido en la **cláusula 30.2.3** objeto de contrato, se tendrá que mantener actualizado la siguiente documentación técnica de los desarrollos:

- ✓ Análisis técnico-funcional, incluyendo al menos los siguientes apartados:

    - o Identificación del entorno tecnológico: definición, a alto nivel, del entorno tecnológico que se utilizará para la implementación del sistema.
    - o Modelo de datos.
    - o Especificación de interfaces con otros sistemas de información.
    - o Catálogo detallado de requisitos.

- ✓ Diseño del sistema, incluyendo, al menos, los siguientes aspectos:

    - o Arquitectura del sistema: definición de la arquitectura general, especificando las distintas particiones físicas del mismo, la descomposición lógica en subsistemas de diseño y la ubicación de cada subsistema en cada partición, así como la especificación detallada de la infraestructura tecnológica necesaria para dar soporte al sistema de información y las integraciones con otros sistemas externos.
    - o Procedimientos de seguridad y control de acceso: definición de los procedimientos de seguridad y operación necesarios para no comprometer el correcto funcionamiento del programa y/o aplicación y garantizar el cumplimiento de los niveles de seguridad que se le exigirá al sistema. Como mínimo, se definirán los siguientes procedimientos: acceso al sistema y a sus recursos, mecanismos de autenticación; mantenimiento de la integridad y confidencialidad de los datos; control y registro de acceso al sistema (logs, certificaciones, etc.); cuando proceda, mecanismos de criptografía para almacenamiento de la información; procedimientos de custodia, transporte, borrado y destrucción de soportes.

- ✓ Acta de finalización de los desarrollos realizados. Se formalizarán las entregas con un acta de finalización, donde se detallen lo realizado, las fechas de despliegue en los distintos entonos y firmados por ambas partes.

- ✓ Manuales de usuario.

31.7. Transferencia Tecnológica.

Con independencia de los cursos de formación que el contratista pueda impartir al respecto, durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato este facilitará, en todo momento, al personal técnico designado por la dirección del proyecto, la información y documentación que éstas soliciten 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.

El contratista tendrá la obligación de realizar la transferencia tecnológica de los trabajos desarrollados como consecuencia del objeto de contrato, con al menos un (1) mes de antelación a la finalización de la duración del contrato establecida en la **cláusula 7** del presente pliego, incluyendo durante este periodo la formación al personal técnico que designe **PROMOTUR** para la recepción de la transferencia tecnológica objeto de contrato. Se entenderá correctamente ejecutada la transferencia tecnológica de obligado cumplimiento tras la evacuación de un informe favorable del Director Técnico.

El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de incumplimiento grave y tendrá idénticas consecuencias establecidas en la **cláusula 25.**

32. PRECIO DEL CONTRATO.

El precio del contrato, como importe de adjudicación resultante, idéntico al establecido en la **Cláusula 5.1** se divide, en función de los servicios que conforman el objeto del contrato, de acuerdo con el siguiente detalle:

32.1. Precio por Equipo Técnico Principal.

El precio por el Equipo Técnico principal conforme a lo establecido en la **cláusula 31.1.1.1**, será, conforme a los términos de la adjudicación, el precio establecido por el concepto de **Oferta Económica Del Equipo Técnico Principal** en la oferta económicamente más ventajosa, por perfiles y de manera mensual.

Este precio podrá ser ajustado en función de lo establecido en la **cláusula 31.1.1.1.**

32.2. Precio por Gestión de los desarrollos de los medios propios y Asesoramiento Tecnológico.

El precio en concepto de Gestión de los desarrollos de los medios propios conforme a la **cláusula 30.2.2** y por el asesoramiento tecnológico conforme a lo establecido en la **cláusula 30.2.4** será el correspondiente al **precio/hora** conforme a los términos de la adjudicación en relación a la **cláusula 8.2.2.2.**, por la participación del técnico que lo realice conforme a lo establecido en la **cláusula 31.1.1.2.**

En caso que la realización de los servicios se lleve a cabo por profesionales externos y diferentes a los designados en su oferta por el contratista, el precio será el de mercado fijado de manera conjunta entre **PROMOTUR** y el contratista, mediante aprobación

expresa del presupuesto correspondiente, conforme a lo establecido en la **cláusula 32.4.**

32.3. Precio por Proyectos Específicos de Desarrollo Tecnológico.

El precio en concepto de realización de proyectos específicos de desarrollo tecnológico conforme a la **cláusula 30.2.3**, se fijará por el precio de mercado consensuado de manera conjunta entre **PROMOTUR** y el contratista, en atención a su naturaleza específica, mediante aprobación expresa del presupuesto correspondiente.

En caso que la realización de los servicios se lleve a cabo por profesionales externos y diferentes a los designados en su oferta por el contratista, el precio será el de mercado fijado de manera conjunta entre **PROMOTUR** y el contratista, mediante aprobación expresa del presupuesto correspondiente, conforme a lo establecido en la **cláusula 32.4.**

32.4. Precio por contratación de proveedores.

32.4.1. Comisión por Dirección sobre proyectos externos.

La comisión por dirección sobre proyectos externos será, conforme a los términos de la adjudicación, expresada en porcentaje (%) y aplicada sobre el importe (sin tributación) de los costes de contratación externa conforme a la **cláusula 32.4.2.**

32.4.2. Costes por Contratación externa.

El precio correspondiente a la contratación externa de proveedores cuando ella fuere precisa para la ejecución del contrato, comprende sus costes derivado de la prestación de los servicios indicados en las **cláusulas 30.2.2**, **30.2.3** y **30.2.4.**

Este precio será el de mercado fijado de manera conjunta entre **PROMOTUR** y el contratista, mediante la aprobación expresa del presupuesto correspondiente.

33. PAGO DEL PRECIO POR LOS SERVICIOS OBJETO DE CONTRATO:

33.1. Pago del precio por el Equipo Técnico Principal.

El pago de los honorarios para la remuneración correspondientes al Equipo Técnico Principal se realizará mensualmente, contra factura correspondiente al mes vencido por importe establecido en los términos de la adjudicación conforme a la **cláusula 32.1** expedida de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

33.2. Pago del precio en concepto de Gestión de los medios propios y asesoramiento tecnológico.

El pago del precio en concepto de gestión de los medios propios y asesoramiento tecnológico se realizará contra factura correspondiente a cada ejecución y expedida de acuerdo con la normativa vigente, por importe establecido en la **cláusula 32.2**

debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

33.3. Pago de honorarios por la Realización de Proyectos Específicos.

El pago del precio en concepto de gestión de los medios propios y asesoramiento tecnológico se realizará contra factura correspondiente a cada ejecución y expedida de acuerdo con la normativa vigente, por importe establecido en la **cláusula 32.3** debidamente conformada previo informe favorable del Director Técnico y/o Responsable del Proyecto al que está vinculado designado por **PROMOTUR**.

33.4. Pago de precio por contratación de proveedores.

33.4.1. Pago de la Comisión por Dirección sobre proyectos externos.

El pago de la Comisión por Dirección sobre proyectos externos se realizará contra factura correspondiente por los Costes de Contratación Externa de la **cláusula 32.4.2**, debidamente detallada y desglosada, expedida de acuerdo con la normativa vigente, previo informe favorable del Director Técnico y/o de cada Responsable del Proyecto al que está vinculada la misma designado por **PROMOTUR**.

33.4.2. Pago de Costes por Contratación Externa.

El pago de los Costes por Contratación Externa se realizará, contra factura, expedida de acuerdo con la normativa vigente, en función de los presupuestos aceptados conforme a la **cláusula 32.4.2** y las ejecuciones efectivamente realizadas y previo informe favorable del Director Técnico y/o de cada Responsable del Proyecto al que está vinculado los mismos designado por **PROMOTUR**.

A este respecto, **PROMOTUR** podrá requerir al contratista la exhibición y/o presentación de las facturas expedidas por los proveedores para su cotejo y revisión.

Excepcionalmente, **PROMOTUR** podrá realizar pagos parciales o anticipos, cuando debido a la especial complejidad, singularidad o duración sea necesario los mismos.

Los pagos fijados por el contratista a los proveedores no podrán ser en condiciones más desfavorables que lo pagos de **PROMOTUR** al contratista y, en todo caso, el periodo de pago no podrá ser superior a **treinta (30) días naturales**.

33.5. Justificación de la ejecución del servicio.

Para la justificación de la ejecución del servicio, se estará a lo exigido para el pago del precio del objeto contratado.

Además, el contratista enviará a **PROMOTUR** cuantos informes en soporte digital sean requeridos en el marco del **seguimiento y control de la ejecución de los trabajos objeto de contrato**, conforme a las **cláusulas 15, 31.5 y 31.6.**

34. DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS Y OTROS DERECHOS.

34.1. Protección de Datos.

Para la prestación de los servicios objeto de contrato, se accede a datos personales, de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por lo que **PROMOTUR** inscribirá al contratista en el Documento de Seguridad como encargado del tratamiento de los datos de los ficheros afectados por la prestación del servicio y para ello **PROMOTUR exigirá** la formalización de este tratamiento por escrito, cuyo contenido formará parte integrante del contrato de prestación de servicio.
Los incumplimientos de las cláusulas de estos contratos serán considerados como incumplimientos de contrato y tendrán los efectos establecidos en la **cláusula 20 y 25** del presente pliego. En todo caso, el contratista deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que establece el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

El contratista, en lo que se refiere al acceso de datos de carácter personal vinculado a la prestación de servicios por cuenta de terceros, estará obligado a que la documentación e información suministrada por **PROMOTUR** a éste, o aquella a la que este pueda acceder, tendrá carácter confidencial y no será utilizada para otros fines diferentes de la estricta ejecución del contrato. Esta obligación es extensible al personal de asistencia que el contratista contrate para la prestación del servicio objeto del contrato.

34.2. Propiedad Intelectual del objeto del contrato.

El contratista cederá la propiedad intelectual del objeto del contrato, incluyendo el desarrollo realizado en ejecución de éste, así como sus entregables, para su reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, en exclusividad, sin limitación geográfica alguna de manera ilimitada en el tiempo y por idéntico precio establecido en el contrato, sin que el contratista pueda conservar, ni obtener copia de los mismos o facilitarlo a terceros.

El contratista tras la finalización del contrato o de los proyectos objeto de servicio quedará obligado a su formalización por escrito.

La empresa adjudicataria no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados como resultado de la prestación del servicio objeto del contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de **PROMOTUR**.

Anexo I: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente

D./Dª. …… , mayor de edad y N.I.F. …….. en su propio nombre y representación/ en nombre y representación de la entidad …….. con C.I.F……. en calidad de ……, con domicilio en la calle ……, nº……. piso/planta ……., letra……., en la ciudad de ……, C.P……. provincia de ……., País……, teléfono……., fax ……y dirección de **correo electrónico …….,** a los efectos de notificaciones que pudieran dimanar del presente escrito, por medio del presente y enterado del pliego de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas que han de regir la contratación de ...., y aceptando íntegramente el contenido de los mismos, **SE COMPROMETE a ejecutar el contrato de referencia en las siguientes condiciones económicas según los criterios de adjudicación evaluables automáticamente:**

- En concepto de **Oferta económica del Equipo Técnico Principal**:

Perfiles	Precio/hora	Dedicación (horas anuales)	Precio Total por perfil
Total Equipo Técnico Principal			

Total Equipo Técnico Principal:

…… ……
(en letra) *(en número)*

- En concepto de **Precio /Hora del Equipo Técnico Complementario**:

Perfil	Puntuación máxima por perfil	Precio/hora por perfil
Jefe de Proyecto	2.5	
Analista Funcional	2.5	
Analista de Sistemas	2.5	
Consultor SEO	2.5	
Programador	2.5	
DBA (Administrador de Bases de Datos)	2.5	
Analista Dataminer	2.5	
Maquetador Web	2.5	
Total puntuación	**20**	

- En concepto de **Dedicación adicional del Equipo Técnico Principal**:

Perfil	Porcentaje Adicional
Analista Técnico Funcional	
Programador	
Analista Dataminer	

- En concepto de Porcentaje de **Comisión por Dirección sobre proyectos externos**:

…… ……
(en letra) *(en número)*

En ……..……, a …….. de …… de 20…

Fdo. ……
(Representante legal de la entidad)
(Entidad)
(Sello de la entidad)

Anexo II: Solicitud de Participación

D./Dª. …… , mayor de edad y N.I.F. …….. en su propio nombre y representación/ en nombre y representación de la entidad …….. con C.I.F……. en calidad de ……, con domicilio en la calle ……, nº……. piso/planta ……., letra……., en la ciudad de ……, C.P……. provincia de ……., País……, teléfono……., fax …….y dirección de **correo electrónico ……,** a los efectos de notificaciones que pudieran dimanar del presente escrito, por medio del presente,

SOLICITA participar en el expediente de licitación de referencia AJ…./…. relativo a …… …… y promovido por **PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.,** para lo cual presenta en tiempo y forma la documentación exigida conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas y Técnicas que, a continuación, se relaciona:

1º.- ……
2º.- ……
3º.- ……
4º.- ……
5º.- ……
……
……

Aceptando, con esta presentación, de manera incondicional, la totalidad del contenido del pliego que rige la presente licitación, sin salvedad alguna.

En ……..……, a …….. de …… de 20…

Fdo. ……
(Representante legal de la entidad)
(Entidad)
(Sello de la entidad)

Anexo III: Declaración Responsable del Licitador

ANTE EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.

D./Dª. ……, mayor de edad y N.I.F. …….. en su propio nombre y representación/ en nombre y representación de la entidad …….. con C.I.F…… en calidad de ……, con domicilio postal a los efectos de notificaciones que pudieran dimanar del presente escrito en la calle ……, nº……. piso/planta ……., letra……., en la ciudad de ……, C.P……. provincia de ……. País ……, y electrónica …… por medio del presente,

DECLARA, bajo su responsabilidad que,

i) **Cumple** con las **condiciones de personalidad y representación**, no está incurso en **prohibiciones para contratar**, así como, de **capacidad para contratar con el sector público**, de solvencia exigidas por el **TRLCSP** y por el presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y Prescripciones Técnicas que rigen la presente licitación AJ…./…. relativa a …… promovida por **PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.** y se encuentra al corriente del cumplimiento de las **obligaciones tributarias estatales, autonómicas** y con la **Seguridad Social** impuestas por la legislación vigente.

ii) **Dispone,** al tiempo de finalización del plazo de presentación de las proposiciones, de la **documentación que lo acredita** y que se **compromete a mantener su cumplimiento** durante el periodo de tiempo inherente al reconocimiento o ejercicio de éstos, asumiendo, expresamente, el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los **medios personales y materiales suficientes** para llevarla a cabo adecuadamente y que son los siguientes:

a) ……..
b) ……..
c) ……..

iii) **Declara** someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional que pudiera corresponder.

Y *(si es de aplicación)* **declara** comprometerse de manera vinculante a la suscripción, en caso de resultar adjudicatario, un **seguro de responsabilidad por riesgos profesionales**, dentro del plazo establecido por el Pliego que rige la licitación.

iv) **Acepta**, incondicionalmente, con la presentación de la proposición la totalidad del contenido del presente pliego, sin salvedad alguna.

En prueba de ello, firma la presente declaración en ……, a …….. de …… de 20…

Fdo. ……
(Representante legal de la entidad)
(Entidad)
(Sello de la entidad)

Anexo IV: Texto del Testimonio Judicial o certificación administrativa o Declaración Responsable a otorgar antes una autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado[51]

"MANIFIESTA

1.- Que ni el compareciente, ni la persona jurídica a la que representa, ni ninguno de sus administradores o representantes, se hallan incursos en supuesto alguno a los que se refiere el ***artículo 60*** *del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, de* ***Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP)****, en concreto:*

a) No haber sido condenadas mediante sentencia firme por delitos de terrorismo , constitución o integración de una organización o grupo criminal , asociación ilícita , financiación ilegal de los partidos políticos , trata de seres humanos , corrupción en los negocios , tráfico de influencias , cohecho , prevaricación , fraudes , negociaciones y actividades prohibidas a los funcionarios , delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social , delitos contra los derechos de los trabajadores , malversación , blanqueo de capitales , delitos relativos a la ordenación del territorio y el urbanismo , la protección del patrimonio histórico y el medio ambiente , o a la pena de inhabilitación especial para el ejercicio de profesión, oficio, industria o comercio.

b) No haber sido sancionadas con carácter firme por infracción grave en materia profesional, de falseamiento de la competencia, de integración laboral y de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, o de extranjería, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente; por infracción muy grave en materia medioambiental, de acuerdo con lo establecido en la ***Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental****; en la* ***Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas****; en la* ***Ley 4/1989, de 27 de marzo , de Conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestres****; en la* ***Ley 11/1997, de 24 de abril , de Envases y Residuos de Envases****; en la* ***Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos****; en el* ***Texto Refundido de la Ley de Aguas****, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, y en la* ***Ley 16/2002, de 1 de julio, de Prevención y Control Integrados de la Contaminación****; o por infracción muy grave en materia laboral o social, de acuerdo con lo dispuesto en el* ***Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social****, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, así como por la infracción grave prevista en el artículo 22.2 del citado texto, así como análogas Leyes vigentes en la materia en la Comunidad Autónoma de Canarias.*

c) No haber solicitado la declaración de concurso voluntario, ni haber sido declaradas insolventes en cualquier procedimiento, ni hallarse declaradas en concurso, salvo que en éste haya adquirido la eficacia un convenio, ni estar sujetos a intervención judicial o ni haber sido inhabilitados conforme a la ***Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal****, sin que haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.*

d) Hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes; o en el caso de empresas de 50 o más trabajadores, cumplir el requisito de que al menos el 2 por ciento de sus empleados sean trabajadores con discapacidad , de conformidad con el ***artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.***

e) No haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable a que se refiere el ***artículo 146 del TRLCSP*** *o al facilitar cualesquiera otros datos relativos a su capacidad y solvencia, o no haber incumplido, por causa que le sea imputable, la obligación de comunicar la información que*

[51] Artículo 60, 73 y 146.1.c).

corresponda en materia de clasificación y la relativa a los registros de licitadores y empresas clasificadas.

f) No estar afectado por una prohibición de contratar impuesta en virtud de sanción administrativa firme, con arreglo a lo previsto en la ***Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones****, o en la* ***Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria****.*

g) No estar incursa la persona física o los administradores de la persona jurídica en alguno de los supuestos de la ***Ley 5/2006, de 10 de abril, de Regulación de los Conflictos de Intereses de los Miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado*** *o las respectivas normas de las Comunidades Autónomas, de la* ***Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas*** *o tratarse de cualquiera de los cargos electivos regulados en la* Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General*, en los términos establecidos en la misma.*

h) No haber contratado a personas respecto de las que se haya publicado en el " Boletín Oficial del Estado " el incumplimiento a que se refiere el ***artículo 18.6 de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de Regulación de los Conflictos de Intereses de los Miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado*** *o en la legislación vigente en la Comunidad Autónoma de Canarias, incluida la* ***Ley 3/1997, 8 mayo, de Incompatibilidades de los miembros del Gobierno y altos cargos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias****, por haber pasado a prestar servicios en empresas o sociedades privadas directamente relacionadas con las competencias del cargo desempeñado durante los dos años siguientes a la fecha de cese en el mismo .*

i) No haber retirado indebidamente su proposición o candidatura en un procedimiento de adjudicación, o no haber imposibilitado la adjudicación del contrato a su favor por no cumplimentar lo establecido en el ***apartado 2 del artículo 151 del TRLCSP*** *dentro del plazo señalado mediando dolo, culpa o negligencia.*

j) No haber dejado de formalizar el contrato, que ha sido adjudicado a su favor, en los plazos previstos en el ***artículo 156. 3 del TRLCSP*** *por causa imputable al adjudicatario.*

k) No haber incumplido las cláusulas que son esenciales en el contrato, incluyendo las condiciones especiales de ejecución establecidas de acuerdo con lo señalado en el ***artículo 118 TRLCSP****, cuando dicho incumplimiento hubiese sido definido en los pliegos o en el contrato como infracción grave, concurriendo dolo, culpa o negligencia en el empresario, y siempre que haya dado lugar a la imposición de penalidades o a la indemnización de daños y perjuicios .*

l) No haber dado lugar, por causa de la que hubiesen sido declarados culpables, a la resolución firme de cualquier contrato celebrado con una entidad de las comprendidas en el artículo 3 del TRLCSP.

2.- Que no ha participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato que se licita, en los términos del ***artículo 56.1 del TRLCSP.***

3. Que se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes,

4.- Que da el consentimiento para permitir al órgano de contratación de ***PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.*** *obtener de forma directa la acreditación de los requisitos exigidos al propuesto como adjudicatario conforme al* ***artículo 151.2. del TRLCSP****".*

Anexo V: Modelo de solicitud y autorización de constitución de la garantía definitiva mediante retención de parte del precio del contrato

D./Dª. ……..mayor de edad, con N.I.F. nº……. en nombre y representación de la entidad……con C.I.F. …….. en calidad de ……., con domicilio a efectos de notificaciones que pudieran dimanar del presente escrito en ……. en la ciudad de……..CP…….. provincia de……, País……..., habiendo sido requerido para la constitución de garantía definitiva en la licitación AJ…./…. a instancia de **PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.** por medio del presente,

SOLICITA que se proceda a la constitución de la garantía definitiva, relativa al expediente de licitación de referencia, y por ende, **AUTORIZA** a **PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.** a la retención de parte del importe correspondiente al precio del contrato **que asciende a la cantidad de …… euros (……..€)** equivalente al **5% del importe de adjudicación en concepto de garantía definitiva**, que se llevará a cabo en el primer abono o, en su caso, en el pago del importe total del contrato y hasta que ésta disponga su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en el artículo 96.2 del Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y el art. 61.5 del RGCAP.

En ……., a……..de …… de 20….

Fdo:……
(Representante legal de la entidad)
(Entidad)
(Sello de la entidad)

Anexo VI: Descripción Técnica/Funcional Del CRM

Una de las principales labores de esta estrategia, es la de formular un plan estratégico de comunicación dirigida a entender, anticipar y responder a las necesidades de nuestros turistas y profesionales, para poder hacer crecer el valor de nuestra relación con ellos y por supuesto resaltar el propio valor de nuestra marca Islas Canarias.

El proyecto se ejecuta sobre una **herramienta software CRM,** entendidas estas siglas como **Customer Relationship Management**, estrategia de negocio, basado en el conocimiento de nuestro público a partir de, por una parte la información transaccional y de producto, soportada por una plataforma tecnológica propia, ya implementada y diseñada para conectar con nuestros público objetivo, generando un entorno de confianza y trasparencia, y sobre su cuadro de mandos bajo la denominación de **Dashboard de control** de Performance, que permite el análisis de la citada estrategia. Adicionalmente destacar que el disponer de una herramienta CRM para la ejecución de este plan, permite implantar con eficacia y eficiencia la plasmación de la política de privacidad y de protección de datos de **PROMOTUR**.

La herramienta software CRM consta de dos aplicaciones:

1. **CRM-APP** encargada de gestionar el Plan de Comunicación email marketing de Turismo de Canarias.

CRM-App contiene por una parte el *CRM Operativo*, que es donde se centraliza la BDD de conocimiento del público objetivo, y por otra el *CRM Colaborativo* que es el que permite la interacción con dicho público a través de nuestro canal de comunicaron principal: el e-mail, es decir es el que nos permite realizar el plan de comunicación de email marketing de **PROMOTUR**.

La aplicación contiene tres módulos diferenciadas:

- **Módulo para la Gestión OUTBOUND:** que incluye las funcionalidades necesarias para ejecutar de la planificación de **envíos** establecidos en el Plan de comunicación.

  La aplicación posee diferentes tipologías de Clientes, que nos permiten establecer diferentes tipos de Planes de Comunicación. En la actualidad disponemos de los siguientes: Turistas, Turistas Residentes, Profesionales del Sector Turístico, Club de Marketing de Turismo Islas Canarias(Fortunata).

  Cada plan contiene diferentes tipologías de comunicación: Comunicaciones Puntuales (Plan de Ciclo), Comunicaciones Inspiraciones (Plan de Recurso) y Comunicaciones Especificas (Plan de acciones).
  De dichas comunicaciones se recogen el efecto que etas producen (aperturas, clic, bajas entre otras)

  El elemento principal de este módulo es el de **gestión de envíos** que permite definir acciones de comunicación según una jerarquía a 4 niveles, la creación y

consulta de las acciones de envío, la asignación de creatividades en múltiples idiomas, la segmentación por grupos de clientes y el envío de mail.

i. Sub-módulo Definir Categorías y Grupos de Acción para la definición de las categorías y grupos jerárquicos para cada público, tipos de acción, estrategia.
ii. Sub-módulo Definir Acción-envío para la definición de la acción de envío. Permite la categorización de la acción, la asignación de la pieza de comunicación, la asignación de la creatividad personalizada de la comunicación en diferentes idiomas, opciones de test de los envíos y la realización efectiva de los envíos vía email. a la lista de segmentación seleccionada.
iii. Sub-módulo Segmentación para la creación de listas de segmentación basadas en filtros o en listas definida de personas concretas.
iv. Sub-módulo Plantillas Email para la carga de plantillas de email en diferentes idiomas para utilizar en las definiciones de las acciones-envío.

Como elemento adicional la aplicación dispone de un **módulo de personas** que permite consultar los contactos de personas que se encuentran en el CRM, el histórico de acciones inbound y outbound realizadas sobre los contactos entre otros

i. Sub-módulo de duplicación. Los contactos de persona pueden entrar varias veces en el CRM, a través de diferentes acciones promocionales. En este módulo podemos identificar todos los registros que pertenecen a la misma persona y agruparlos como única
ii. Sub-módulo Ficha Única de Persona La Ficha Única de Persona se consolida a partir de la información de todos los registros que corresponden a un mismo email de contacto. Los datos identificativos y cualitativos se construyen con todos los registros menos los que no han realizado la validación en el proceso de email-validación. Presenta los diferentes orígenes por los que ha entrado la persona, así como las acciones de inbound y outbound relacionadas con la persona.
iii. Sub-módulo de Aviso Legal, que nos permita el control del consentimiento, los avisos legales y la gestión integral en materia de Protección de Datos de obligado cumplimiento legal.

- **Módulo para la Gestión INBOUND:** que incluye las funcionalidades necesarias para la incorporación, seguimiento y control de contactos (leads) al CRM.

  El elemento principal de este módulo es el de **gestión de formularios**, que permite la definición de preguntas y respuestas. Integración con Sitios Web, en definitiva, lo que permita la captación de los datos de personas que se registran en el sistema CRM en los diferentes Sitios Web mediante la cumplimentación de los formularios.

  i. Sub-módulo Dominios/Respuestas Maestros: para la definición de los dominios cerrados maestros que se podrán usar en cualquier formulario.
  ii. Sub-módulo Alias/Preguntas Maestros: para la definición de las preguntas maestras que se podrán usar en cualquier formulario

iii. Sub-módulo Crear/Consultar Formularios: para la construcción de formularios a partir de los alias/preguntas y dominios/respuestas maestras. Permite la definición de reglas de validación que se han de cumplir al rellenar el formulario, así como los diferentes idiomas en los que se usará el formulario. A su vez, permite consultar formularios existentes y crear nuevos formularios a partir de otros ya existentes.

iv. Sub-módulo Acción-Formularios: para la concreción de la acción de captación. Permite la categorización de la acción, asignando el formulario correspondiente y el email de validación para confirmar la identidad y el consentimiento a participar en dicha acción del interesado. Por otra parte, el sub-módulo permite exportación/descarga de las personas participantes en una acción concreta.

v. Sub-módulo Servicios Integración Sitios Web (QuestDummy) conjunto de servicios que facilitan la integración de los formularios en los diferentes sitios web. Los servicios se encargar de ofrecer en tiempo real la definición del formulario, su validación y almacenamiento sin necesidad que los datos queden almacenados en el sitio web.

Conjuntamente se facilitan librerías, denominado QuestDummy, javascript y archivos de estilo de muestra para ejemplificar la integración y facilitar el trabajo a los desarrolladores del sitio web. Así mismo se facilita otra librería denominada QuestProxy para evitar la interacción cross-domain.

- **Módulo para la Gestión de Recursos Turísticos**, que incluye una base de datos centralizada para la gestión de estos en las webs promocionales de la marca Islas Canarias.

i. Módulo de **Establecimientos y Servicios** para la gestión integral de dichos recursos donde permite la creación, modificación y baja de los mismos, así como la edición multilingüe de los datos de los Establecimientos y Servicios, y la asignación de persona de contacto, y validación de los datos del Establecimiento.

ii. Este módulo incluye el proceso sistematizado para la publicación en las webs de un Establecimiento y/o Servicio basado en un flujo de aprobación.

iii. Por último, dispone de unos servicios de Integración con los Portales de Contenido, facilitando los datos de estos recursos.

iv. Módulo de **Lugares y Eventos** para la gestión integral de dichos recursos donde permite la creación, modificación y baja de los mismos, así como la edición multilingüe de los datos de los Lugares y Eventos,

v. El módulo ofrece diferentes servicios de integración con las webs, para posibilitar los datos de los recursos lugares y eventos a los Portales de contenido que lo solicitan,

- **Módulo de Integración con otras aplicaciones, imprescindible para la configuración del sistema CRM.**

i. Sub-módulo Integración con Mandrill y MailJet o herramientas de envío de correo de marketing de similar característica, que posibilita las comunicaciones vía email definidas en la aplicación CRM-App. Esta comunicación se realiza de manera transaccional con la Plataforma Mandrill del Grupo MailChimp, se trata de un servicio de correo transaccional que posibilita el envío masivo de correos electrónicos, y que además nos permite el seguimiento de estados de correo electrónico, como enviados, rebotados, recibidos, clic, marcados como spam, entre otros. Esta integración es bidireccional, del CRM-App hacia Madrill para el envío de correo y desde Mandril hacia el CRM-App para el almacenamiento de la información sobre el envío.

ii. Sub-módulo Integración con QlikView que nos permite consolidar la información en cuadros de mando para el seguimiento y control de la actividad de integral del CRM.

iii. Con una frecuencia diaria se generan interfaces de información para generar el modelo de datos analítico con el que se construyen los Dashboards basados en la herramienta QlikView.

2. **CRM-Dashboard,** se corresponde con el CRM Analítico, la herramienta que nos proporciona información relativa a los clientes, que soporta el cuadro de mando facilitando la información de análisis de toda esta estrategia.

   El CRM-Dashboard está desarrollado con la herramienta QlikView de Qlik que se ejecuta en servidores con sistema operativo Windows Server.

   La aplicación dispone de un Dashboard para cada uno de los perfiles que intervienen en el Sistema CRM de Promotur.
   - ✓ 04_05_CRM_NUEVO_Turista
   - ✓ 04_05_CRM_NUEVO_Residente
   - ✓ 04_05_CRM_NUEVO_Profesional
   - ✓ 04_05_CRM_NUEVO_Clubfortunata
   - ✓ 04_05_CRM_NUEVO_Promotur

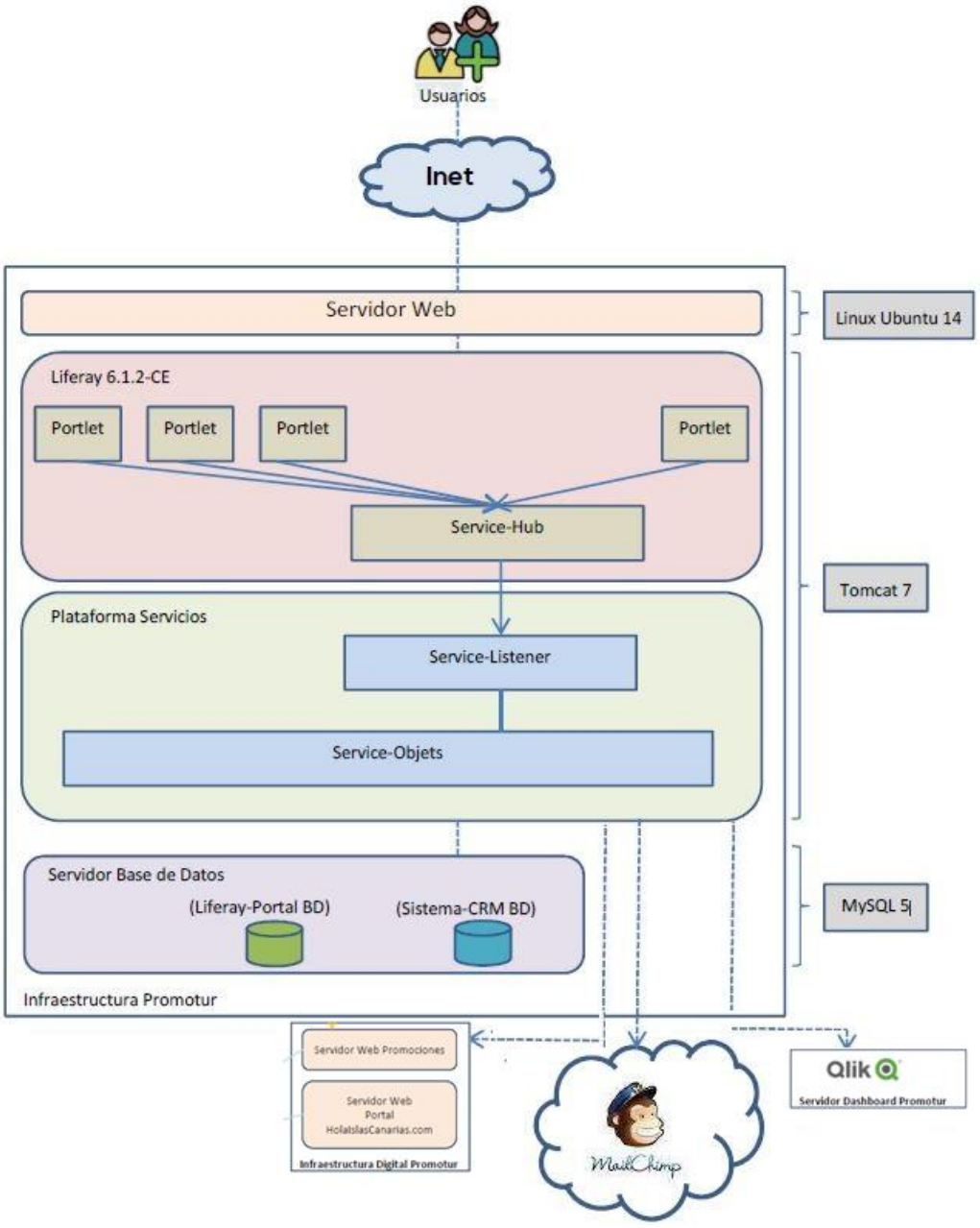
   Para cada uno de ellos permite dispone de la siguiente información:
   - ✓ Número de envíos realizados a contactos
   - ✓ Número de formularios cumplimentados
   - ✓ Número de nuevos contactos y sus tipologías tanto a nivel sociodemográfico como de comportamiento
   - ✓ Diferentes tipos de filtros por todas las dimensiones.
   - ✓ Posibilidad de creación de tablas cruzadas.
   - ✓ Posibilidad de comparar dos selecciones cualesquiera.
   - ✓ Posibilidad de exportar datos a formato de archivo Excel.

Anexo VII: Plataforma Tecnológica Del CRM

La aplicación **CRM-APP** se ejecuta sobre la siguiente Infraestructura:

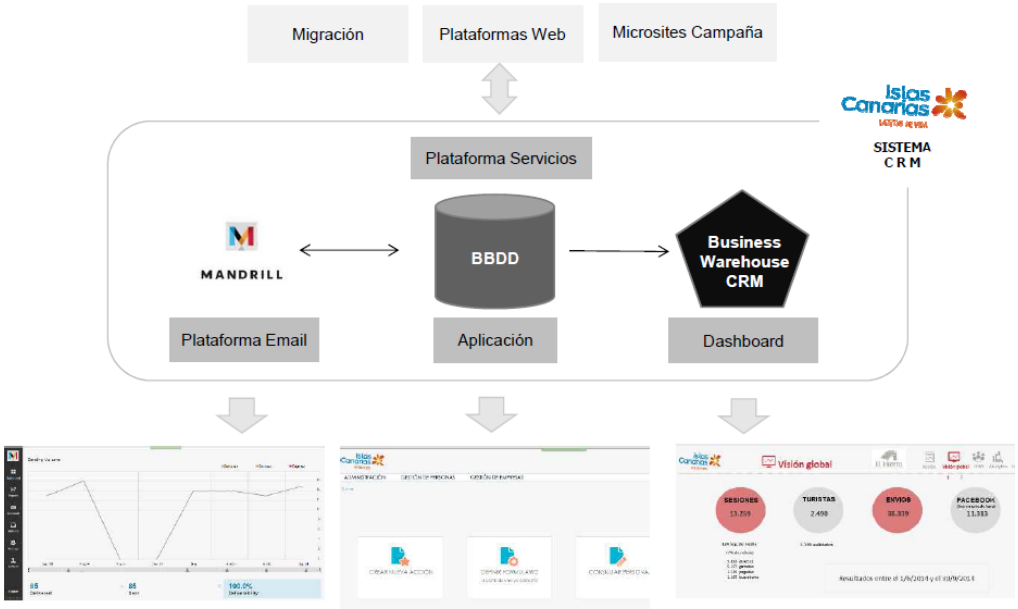
a) Arquitectura del Sistema CRM

- ✓ Sistema Operativo Linux Ubuntu Server 14
- ✓ Apache Tomcat 7.0.47 como contenedor Java
- ✓ Framework Liferay Portal 6.1.2-CE-GA3
- ✓ Oracle MySQL 5.5 como servidor de base de datos



Los *schemas* de MySQL descritos en el grafico anterior se concretan en:
• Liferay-Portal BD ☿ Schema SISTEMACRMLF
• Sistema-CRM BD ☿ Schema SISTEMACRMSRV
La comunicación entre *'Service-Hub'* de Liferay y *'Service-Listener'* de la Plataforma de Servicios se realiza vía protocolo HTTP-REST e intercambio de objetos JSON.

ESQUEMA GENERAL



b) Infraestructura, basado en tres Servidores. Un (1) Servidor Web, un (1) Servidor de Aplicaciones y un (1) Servidor de Datos. Todos ellos bajo licencias *Open Source*, herramientas de software libre.

i. Servidor Web, basado en software libre Apache HTTP Server
Hardware
CPU: 2CPU/vCPU
RAM: 4Gb
DISCO: 40Gb

Software
Sistema Operativo: Linux (64bits)
Servicio Web: Apache HTTP Server 2.4
Conector Tomcat: Apache Tomcat Connector mod_jk 1.2

ii. Servidor Aplicaciones, basado en software libre Apache Tomcat Server
Hardware
CPU: 2CPU/vCPU
RAM: 4Gb
DISCO: 40Gb

Software

Sistema Operativo: Linux (64 bits)
Java Virtual Machine: JDK 1.7
Servicio App: Apache Tomcat 7.0
Conector JDBC: MySQL Connector Java 5.1.29

iii. Servidor de Datos, basado en software libre Oracle MySQL

Hardware
CPU: 4CPU/vCPU
RAM: 8Gb
DISCO: 60Gb

Software
Sistema Operativo: Linux (64 bits)
Servicio Base Datos: MySQL Community Server 5.5

Anexo VIII: Descripción Medios Propios

Dentro de la estrategia promocional de la marca Islas Canarias, destaca de manera especial el refuerzo del ecosistema digital de la misma, que abarca un amplio abanico de tecnologías y desarrollos de distinta índole.

Forman parte de los medios propios de la marca Islas Canarias que comprenden dicho ecosistema, las webs, apps, aplicaciones web, que a titulo enunciativo se describen a continuación con indicación expresa del gestor de contenido (CMS) utilizado, su propósito y los idiomas en los que están desplegados:

DIRIGIDAS A TURISTAS			
URL	**Tecnología**	**Propósito**	**Idioma**
http://www.holaislascanarias.com/	Drupal	Web + Blog	15 idiomas
http://www.elmejorclimadelmundo.com/	Cake Php	Web	14 idiomas
http://www.siquieroislascanarias.com/	Drupal	Web + Blog	8 idiomas
http://www.sacatusvacacionesdelarmario.com/	Wordpress	Blog	3 idiomas
http://www.vuelveabrillar.com/	Cake Php	Web	7 idiomas
http://www.voydebelingo.com/	Cake Php	Web + Blog	1 idioma
http://www.empiezalaaventura.com/	php	Web	3 idiomas
http://www.islasalavista.com/	Drupal	Web	3 idiomas
http://www.trainingnonstop.com/	Drupal	Web + Blog	7 idiomas
http://www.canaryislandsothermap.com/	Drupal	Web	3 idiomas
http://www.onthedraw.travel/	Wordpress	Web	3 idiomas
http://stopbluemonday.com/	php	Web	14 idiomas
http://divephotochallenge.com/	Wordpress	Promo	5 idiomas

DIRIGIDAS A PROFESIONALES			
URL	**Tecnología**	**Propósito**	**Idioma**
http://www.turismodeislascanarias.com/	Drupal	Web+ Blog	2 idiomas
http://www.clubfortunata.com/	Laravel	Blog	1 idioma

Por otro lado, complementando todo este ecosistema digital, tenemos una serie de desarrollos tales como aplicaciones web y apps para dispositivos móviles.

APP		
	Android	**IOS**
Guía de Viaje	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.minube.guides.canarias	https://itunes.apple.com/es/app/islas-canarias-guia-de-viajes/id650798654?mt=8
Diving HD	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.divinginhd	https://itunes.apple.com/es/app/diving-in-hd/id1078231108?mt=8
The Canary Way of Surf	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.thecanarywayofsurf	https://itunes.apple.com/es/app/the-canary-way-of-surf/id1108051416?mt=8
Libro 365	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.turismodecanarias.CanariasLiveWallpaper	

Aplicaciones escritorio/widget	
Widgets del Tiempo	Servicios utilizados por nuestras webs para dar la información meteorológica unificada.
Libro 365	http://www.elmejorclimadelmundo.com/libro-365

Anexo IX: Plataforma Tecnológica Medios Propios

Los medios propios descritos en el **Anexo VIII: Descripción Medios Propios** están alojados en una misma plataforma que de cara a garantizar la coherencia y consistencia de los desarrollos, se dispone de una estricta política definida a la hora de entregar y aplicar cambios en los mismos. Para ello disponemos de dos entornos prácticamente iguales: Pre-Producción y Producción. Todos los trabajos se recepcionan en la plataforma de Pre-Producción, donde se realizan correspondiente test y control de calidad. Una vez validados los trabajos se despliegan en Producción.

Las especificaciones técnicas de las plataformas:

- **Servidor PRE-Producción**
  Equipo: Máquina virtual
  - CPUs: 2
  - Memoria: 8 GB
  - Espacio Web (/var/www): Total: 44G, Usado: 35G, Libre: 9.1G
  - Espacio Web (/var/lib/mysql): Total: 5.4G, Usado: 2.3G, Libre: 3.2G

  Software: El incluido que viene con la distribución
  - S.O.: Ubuntu 14.04.5 LTS
  - mysql 5.5.55
  - Apache 2.4.7
  - php 5.5.9

- **Servidor Producción**
  Equipo: Máquina virtual
  - CPUs: 2
  - Memoria: 16 GB
  - Espacio Web (/var/www): Total: 44G, Usado: 41G, Libre: 3.4G
  - Espacio BD (/var/lib/mysql): Total: 5.4G, Usado: 3.9G, Libre: 1.2G

  Software: El incluido que viene con la distribución.
  - S.O.: Ubuntu 14.04.5 LTS
  - mysql 5.5.55
  - Apache 2.4.7
  - php 5.5.9

Anexo X: Descripción Plataforma de Gestión del contenido estratégico de la marca

Se pretende el desarrollo integral de una aplicación que permita **gestionar, compartir y divulgar** de forma eficaz todos los **contenidos estratégicos de la marca Islas Canarias** y sus distintas submarcas. Abarcando todos aquellos elementos que conforman la marca. Así, sería necesaria la gestión de todos los logotipos y sus adaptaciones, fotografías, videos, creatividades visuales, presentaciones, redaccionales, audios, etc.

La alta dificultad de gestión derivada de la complejidad de la arquitectura de marcas del sistema turístico canario, su alcance multinacional y multilingüe, la multiplicidad y diversidad de agentes en contacto con la marca y que participan, en mayor o menor grado en sus procesos de toma de decisión y gestión y/o en su divulgación, y la relevancia que el branding ocupa en el ámbito de la promoción turística, con la consiguiente necesidad de alinear a todos los agentes implicados en torno a la estrategia de marca, justifican dicha necesidad.

Por tanto, se necesita una herramienta con dos objetivos principales:

- ✓ Almacenar y gestionar internamente todos los contenidos estratégicos de la marca Islas Canarias en un lugar seguro y de forma ordenada
- ✓ Gestionar la cesión de derechos de uso de dichos contenidos a terceros

1. Requisitos generales de funcionamiento de la aplicación.

a. Debe permitir una **gestión eficaz, en tiempo real**, de la marca Islas Canarias, sus sub-marcas y todos sus elementos. Esta gestión se apoyará en la publicación de las normativas de aplicación de la marca, inventario ordenado de todos los contenidos vigentes (propiedad intelectual y derechos), control de usuarios, accesos, historial de utilizaciones/descargas, flujos de aprobación de los contenidos, accesibilidad de los contenidos, capacidad de almacenamiento de todo tipo de ficheros en baja y en alta resolución, entre otros.
b. Debe ser un instrumento que **permita compartir** los contenidos de la marca Islas Canarias entre los usuarios autorizados en cualquier momento e independientemente de su ubicación. Para ello se articularán distintos niveles de acceso y aprovechamiento.
c. Debe contribuir a la **divulgación y comprensión** del posicionamiento y los valores y atributos de la marca Islas Canarias y sus sub-marcas entre todos sus usuarios.
d. Debe gestionar la marca a nivel global, ocupándose de la **gestión de la propiedad intelectual,** puesto que son terceros los que van a hacer uso de esos contenidos, estableciendo pautas de control y seguimiento para el buen uso de la propiedad intelectual y de los derechos de cada contenido para que **PROMOTUR** no incurra en irregularidades.
e. Debe ser una aplicación **compatible** tanto para entorno Windows como en entorno Mac. Además, será soportado por la mayoría de navegadores:

Chrome, Internet Explorer, Safari, Opera, Firefox. Así como en dispositivos móviles (Tableta, móvil).

f. Debe soportar **diferentes niveles de usuarios**, con accesos diferentes a la herramienta: administradores, editores, agencias/proveedores, invitados, entre otros.

2. Descripción funcional de la aplicación

La aplicación deberá contar con un **área privada** que nos permitirá la gestión y categorización de todos los contenidos con una interfaz muy funcional. A través de ella se podrán subir, procesar, clasificar, editar los contenidos y sus metadatos, así como su nivel de visibilidad o acceso al contenido en la parte pública (gestión de publicación). Como la parte pública soportará multiidioma la traducción de los metadatos debe ser automática a excepción de aquellos campos que por su condición no se puedan traducir de forma automática o no se necesite. Por otra parte, la aplicación debe permitir con gran facilidad adicionar nuevos metadatos a los diferentes tipos de contenidos, así como diferentes herramientas para la actualización o clasificación masiva de los mismos.

También se podrá gestionar los usuarios, sus niveles, los flujos de aprobación de los contenidos, la trazabilidad de la descarga de contenidos, ente otros.
Se valorará la facilidad de integración con otros sistemas, así como la facilidad de migración de los contenidos a otras aplicaciones.

La aplicación deberá contar con un **área pública** para dar visibilidad a los contenidos, de forma atractiva, práctica y eficaz. Tiene como finalidad la difusión de los contenidos de la marca Islas Canarias entre los profesionales del sector y empleados de Promotur y sus agencias o proveedores para su uso en la promoción del destino. La interfaz será idéntica para todos los usuarios y tendrá una url propia, y tendrá que estar optimizada para el tipo de contenido que se está publicando en ella.

El área pública debe estar como mínimo en español y en inglés y el acceso a la web será privado, es decir requerirá de formulario de registro y de un usuario y password para su acceso.

La web tendrá una interfaz amigable y atractiva y dispondrá de herramientas de búsqueda, visualización y descarga de contenidos, dejando rastro de todo ello por usuario.