



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Expediente 154/2015**

Asunto: Contrato de gestión y venta del bono turístico denominado “Granada Card”

---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA  
ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE GESTIÓN Y VENTA DEL BONO  
TURÍSTICO DENOMINADO “GRANADA CARD”**

---

De conformidad con lo establecido en el artículo 116 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y en el artículo 68 del Real Decreto 1098/2011, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, se redacta el presente Pliego de Prescripciones Técnicas con el siguiente

**Contenido**

<b>1. Justificación del contrato</b> .....	3
<b>2. Objeto del contrato</b> .....	3
<b>3. Medios Técnicos</b> .....	3
<b>4. Requisitos exigidos a los licitadores</b> .....	4
<b>5. Especificaciones técnicas del sistema</b> .....	4
<b>5.1 Características del sistema: modalidades de venta</b> .....	4
<b>5.2 Características del sistema: plataforma web</b> .....	5
<b>5.3 Características del sistema: funciones</b> .....	5
<b>5.4 Arquitectura a nivel de usuarios administradores</b> .....	6
<b>5.5 Requisitos del sistema</b> .....	7
<b>5.5.1 Acceso al sistema</b> .....	7
<b>5.5.2 Perfiles de usuario</b> .....	7
<b>5.5.3 Módulos del sistema</b> .....	7
<b>5.6 Requisitos técnicos específicos</b> .....	9
<b>5.7 Seguridad del sistema</b> .....	11
<b>5.8 Canales de venta</b> .....	12
<b>5.9 Formación a los usuarios del sistema</b> .....	13
<b>6. Cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal</b> .....	13
<b>7. Equipo de trabajo</b> .....	15
<b>8. Equipo técnico municipal</b> .....	15
<b>9. Cronograma de ejecución</b> .....	16
<b>10. Cláusula de confidencialidad</b> .....	16
<b>11. Abono del servicio</b> .....	17
<b>12. Gestión económica y contable del servicio</b> .....	17
<b>13. Obligaciones del adjudicatario</b> .....	18
<b>14. Duración del contrato</b> .....	19
<b>15. Plazo de entrega del sistema</b> .....	19
<b>16. Responsable del contrato</b> .....	19
<b>17. Causa específica de resolución</b> .....	20
<b>18. Criterios de adjudicación</b> .....	20
<b>1. Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas</b> .....	20
<b>2. Criterios cuantificables mediante la aplicación de juicios de valor.</b> .....	21



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

<b>3. Umbral mínimo</b> .....	21
<b>19. Comité de valoración</b> .....	21
<b>20. Procedimiento de adjudicación</b> .....	22



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**1. Justificación del contrato**

En fecha 19 de julio de 2010 el Excmo. Ayuntamiento de Granada, la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, la Consejería de Cultura, ambas de la Junta de Andalucía, el Arzobispado de Granada y el Consorcio “Parque de las Ciencias” suscribieron un convenio de colaboración con la finalidad de fomentar el turismo cultural y cuyo objeto es el mantenimiento y desarrollo del producto denominado “Bono Turístico”, hoy conocido como “Granada Card”.

Como consecuencia de dicho convenio el Excmo. Ayuntamiento de Granada asumió la obligación (estipulación Quinta.3) de comercializar el bono turístico mediante el correspondiente contrato que lo permitiera y cuyo objeto sería, entre otros: venta anticipada e información sobre el bono a través de línea telefónica e Internet, publicidad del bono turístico a través de un sistema de gestión.

El servicio de gestión y venta del bono turístico, en cumplimiento del citado Convenio, se articuló a través del correspondiente contrato, actualmente finalizado, siendo por tanto necesario dar cumplimiento a la obligación asumida vía convenio a través de una nueva licitación pública.

**2. Objeto del contrato**

El presente contrato tiene por objeto el establecimiento y mantenimiento de un sistema de gestión y venta del bono turístico denominado “Granada Card”, sistema que habrá de cumplir los requerimientos técnicos que se especifican en el presente pliego, siendo el software propiedad, a todos los efectos, de la adjudicataria, así como la formación específica necesaria para la utilización del mismo por los usuarios del sistema en los términos especificados, igualmente, en el presente pliego.

Corresponde al Excmo. Ayuntamiento de Granada la impresión física del bono turístico (tarjeta física) en la Oficina de Turismo que sea por aquél determinada; en principio dicha oficina será la ubicada en el Edificio Consistorial ubicado en Plaza del Carmen s/n sin perjuicio:

- De la venta e impresión del bono turístico en aquellos establecimientos que, conforme al epígrafe 5.8 (canales de venta) pueda ofertarse por los licitadores
- De la autorización, por el Excmo. Ayuntamiento de Granada, de otros puntos de venta e impresión; en estos otros puntos la venta deberá de realizarse a través de plataforma web, diseñada y desarrollada en exclusiva para el Excmo. Ayuntamiento de Granada y, por tanto, el cobro se efectuará por los métodos de pago articulados en la misma.

**3. Medios Técnicos**

1. La empresa adjudicataria dispondrá de la capacidad, medios e infraestructuras técnicas suficientes y acreditadas para la prestación de servicios de venta y reserva de entradas a espectáculos de tipo turístico o naturaleza similar, así como medios personales necesarios para garantizar el desarrollo y ejecución del objeto del contrato.

El software será en todo caso, y a todos los efectos, propiedad de la empresa adjudicataria.

Habrá de contar, además, con la colaboración de una entidad financiera para la gestión de los fondos públicos obtenidos de la venta del bono turístico denominado “Granada Card”, en los términos que se especifican en el epígrafe 12 del presente pliego, colaboración que se limitará a



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

la gestión de los citados fondos sin que, en ningún caso, pueda la entidad financiera asumir la gestión de venta y reserva del bono turístico.

2. El personal deberá contar con los conocimientos necesarios para la correcta realización de las tareas requeridas y dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y **deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene en el trabajo**, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con el Excmo. Ayuntamiento de Granada, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento, ni exigirse a éste ninguna responsabilidad como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, quedando el Excmo. Ayuntamiento de Granada exonerado de responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones descritas.

3. El Excmo. Ayuntamiento de Granada se compromete a facilitar a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con la materia objeto del contrato. En todo caso la información que se proporcione será propiedad del Excmo. Ayuntamiento de Granada y no podrá ser utilizada por la empresa adjudicataria para otros trabajos/servicios que preste, ni durante la vigencia del contrato ni en el futuro, ni tan siquiera como referencia o base de los mismos, salvo autorización formal expresa adoptada por el órgano competente municipal.

#### **4. Requisitos exigidos a los licitadores**

1. los licitadores deberán disponer para la solución propuesta de un software que sea de su propiedad, a todos los efectos. Deberán demostrar que su solución se encuentra totalmente operativa para dar el servicio que se requiere en el presente pliego, así como para soportar cuantas ampliaciones o modificaciones funcionales se requieran en el transcurso de su uso.

**2. Los licitadores estarán en situación de demostrar de manera práctica que cumplen las condiciones establecidas por este pliego. En todo caso, y con la finalidad de permitir la valoración del sistema propuesto en los criterios cuantificables mediante la aplicación de juicios de valor, se llevará a cabo una prueba práctica que permita acreditar no sólo el contenido de su oferta, sino también que la misma es una solución válida que cumple los requisitos exigidos en el presente pliego.**

#### **5. Especificaciones técnicas del sistema**

##### **5.1 Características del sistema: modalidades de venta**

El sistema deberá incluir las siguientes modalidades de venta:

- a) Venta por teléfono a particulares, en estándar 7\*365, con atención en inglés y castellano en horario ininterrumpido de 10:00 a 20:00 horas (hora peninsular española)
- b) Venta on line a través de una plataforma web, diseñada y desarrollada en exclusiva para el Excmo. Ayuntamiento de Granada en castellano e inglés

Opcionalmente, si así se ofertara por el adjudicatario/a, constituirá también modalidad de venta la aplicación móvil compatible con sistemas iOS y Android.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**5.2 Características del sistema: plataforma web**

El sistema se articulará a través de una **plataforma web**, diseñada y desarrollada específicamente para el Excmo. Ayuntamiento de Granada, que deberá permitir la gestión integral del servicio de reserva y venta del bono turístico denominado “Granada Card”.

La plataforma web habrá de cumplir las siguientes características:

1. El diseño Web cumplirá con los estándares CSS3/HTML5
2. Cumplirá los estándares de accesibilidad al menos el nivel WAI-AA
3. El diseño será Responsive, adaptándose a los distintos dispositivos (ordenadores de sobremesa, tablets, móviles, etc.)
4. El diseño tendrá un formato e incluirá los logotipos que se especifiquen para que el usuario identifique claramente donde se encuentra, así como organizadores, patrocinadores, etc.
5. Las páginas deberán accederse mediante protocolo seguro (https)
6. Garantizará el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal
7. Las páginas estarán disponibles al menos en castellano e inglés.
8. El acceso a la plataforma será de 24x7x365
9. Debe tener enlaces que permitan la socialización (compartir información en las redes sociales)
10. Control de estado de los contenidos (borrador / publicado / caducado)
11. Capacidad de programación de la publicación y caducidad de los contenidos
12. Seguridad, gestión de roles y permisos de los usuarios de la herramienta
13. Capacidad de previsualización de los contenidos a publicar
14. Sencillez, versatilidad y rapidez de respuesta de la interfaz de gestión de publicación de contenidos
15. Subir ficheros (jpg, zip pdf, ... )
16. Enviar correos on-line
17. Publicitar la oferta de actividades y servicios
18. Debe de contener un chat on-line, para atender las dudas del visitante en estándar 7\*365, en inglés y castellano y horario ininterrumpido de 10:00 a 20:00 horas (hora peninsular española)
19. Habrá de estar preparado para asumir progresiones o nuevas funcionalidades derivadas de la evolución del servicio
20. La plataforma deberá, de forma automática y a través de la red de comunicaciones oportunas, realizar la conexión con el servidor del Patronato de la Alhambra para consultar la disponibilidad del acceso al Recinto.
21. El sistema deberá incluir elementos que faciliten la interoperabilidad con el mismo y que puedan guiar al usuario en la tramitación.

**5.3 Características del sistema: funciones**

El sistema que deberá permitir las siguientes funciones:

- a) Gestionar desde el origen hasta su finalización la reserva y venta del bono turístico denominado “Granada Card” en sistema de 24x7x365
- b) Permitirá la toma de decisiones en función de los datos registrados
- c) Posibilidad de acceso en cualquier momento y desde cualquier ubicación



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- d) Permitirá la parametrización del sistema para adecuarlo a las necesidades del Excmo. Ayuntamiento de Granada en cada momento
- e) Registrará todas las operaciones producidas en la plataforma, así como las incidencias acaecidas en cada una de las operaciones permitidas en la misma. El historial de estas operaciones se conservará durante un período de cinco años
- f) Permitirá al Excmo. Ayuntamiento de Granada acceder y disponer de los datos generados en la operación de reserva y venta del bono turístico denominado “Granada Card”, que incluirá, obligatoriamente, número de tarjeta de pago, datos personales del usuario y datos de contacto del mismo.
- g) Gestión de los perfiles de los/as usuarios/as que acceden al sistema
- h) Gestión de modificaciones: permitirá la modificación de las fechas seleccionadas para el bono turístico o cancelar el mismo por causas de fuerza mayor desde el panel de Administración cuando sea necesario
- i) Gestión de las incidencias que se puedan producir durante su uso. Estas incidencias se tipificarán para los distintos módulos que componen el sistema
- j) Generación de informes de explotación de los distintos módulos que componen el sistema
- k) Gestión telemática del sistema de venta del bono turístico denominado “Granada Card” en formato 24x7x365
- l) Registro de todas las transacciones que se produzcan a través del sistema, ya sea vía web y/o a través de otros sistemas adicionales de venta y/o recogida ofertados por los licitadores. Como mínimo deberá quedar registrado: punto de venta y/o sistema a través del cual se realiza la transacción, usuario, día, hora y datos de la transacción.  
Todas las transacciones se validarán on line contra el servidor, siendo consultables tanto las mismas, sus efectos en los cupos y demás información relacionada, en tiempo real, desde las infraestructuras propias del Excmo. Ayuntamiento de Granada.  
Estos datos, en cualquier caso, se integrarán en la memoria anual de gestión que habrá de realizar la adjudicataria [epígrafe 13.1. obligación e)]

#### **5.4 Arquitectura a nivel de usuarios administradores**

- a) El sistema para la administración de contenidos de la web ha de ser multi-usuario y jerárquico. En función del usuario que acceda al “backend” y del grupo al que pertenezca
- b) El administrador tendrá unos privilegios u otros dentro del gestor de contenidos, que determinarán lo que puede hacer dentro de la administración de la web. Concretamente su perfil habrá de definir aspectos como:
  - Vistas a las que puede acceder.
  - Tablas que puede ver y/o modificar
  - Tipos de páginas que puede crear
  - Campos que puede definir dentro de una página
  - Tipos de contenido que puede generar
  - Plugins con los que puede generar contenido
  - Ramas del árbol de páginas a partir de la que puede trabajar.
  - Ramas del sistema de ficheros en la que puede trabajar.
  - Idioma por defecto.
  - Espacio de trabajo
- c) Venta e impresión por terminales de impresoras instalados en la Oficina de Turismo u otras dependencias municipales



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **5.5 Requisitos del sistema**

El sistema informático se basará en el seguimiento del proceso de gestión de reservas, venta e impresión del bono turístico denominado “Granada Card”.

De esta manera, se modelará el proceso definiendo las fases, tareas, transiciones, condiciones de transición y responsables de cada una de ellas.

#### **5.5.1 Acceso al sistema**

El sistema deberá contemplar la posibilidad de múltiples accesos a la compra y reserva o cancelación del bono turístico, tanto a nivel automático como, en su caso, a través de otros sistemas adicionales en los términos contemplados en el presente pliego, como a nivel de interfaz de usuario así como ilimitados canales de venta, entendiéndose cada canal de venta como una vía de comercialización del bono turístico.

La conexión a la aplicación se realizará tanto desde la red del Excmo. Ayuntamiento de Granada, como fuera de la misma a través de Internet. En cualquier caso se deberá poder establecer el nivel de acceso a cada terminal conectado a la misma.

#### **5.5.2 Perfiles de usuario**

Existirán distintos perfiles de usuario en función de las tareas que pueden realizar sobre la gestión de la venta y reserva del bono turístico; sin perjuicio de la inclusión de posteriores perfiles derivados de las necesidades detectadas a lo largo del funcionamiento del sistema, obligatoriamente se contemplarán los siguientes:

- Usuario/a: Realiza compra y reservas a través de Internet y retira el bono turístico (tarjeta impresa) en la Oficina de Turismo que determine el Excmo. Ayuntamiento de Granada (de inicio se designa la Oficina de Turismo ubicada en la Casa Consistorial, Plaza del Carmen) y, en su caso, en los puntos de venta e impresión autorizados.
- Gestor/a: Realiza operaciones de alto nivel que requieren una autorización especial.
- Administrador/a del sistema: Encargado de la realización de las tareas de configuración y administración del sistema.

Durante el análisis del sistema se determinarán las tareas realizables sobre el sistema y se asignarán a cada perfil.

#### **5.5.3 Módulos del sistema**

Sin perjuicio de la definición, por parte de los licitadores, de aquellos módulos que estimen necesarios y/o adecuados para la prestación del objeto del contrato o lo mejoren, el sistema estará integrado por los siguientes módulos:

##### ***(A) Módulo de administración y gestión de usuarios***

Dada la importancia de los datos recogidos y de las funcionalidades que presenta, la interfaz de usuario se coordinará con el sistema de seguridad para mostrar únicamente al usuario los módulos y funciones que tenga disponible según su nivel de acceso. Los/as usuarios/as estarán clasificados por roles de manera que cada uno tendrá distintos privilegios sobre la aplicación y



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

podrán realizar sólo determinadas operaciones, como: reserva del bono turístico, su compra o cancelación de reserva.

En este módulo se realizará además el mantenimiento de las tablas de valores del sistema.

El usuario administrador del sistema del Excmo. Ayuntamiento de Granada tendrá plena autonomía de gestión del módulo, diferente para establecer los distintos parámetros necesarios a las diferentes modalidades del bono turístico.

***(B) Módulo de informes y estadísticas***

Articulará la posibilidad de generar diversos informes predefinidos (ventas anticipadas, reservas a futuro,...), teniendo en cuenta su visibilidad sobre los datos. Entre estos informes se encontrará la notificación al cliente de las modificaciones que se hubieran realizado sobre la reserva del bono. Por otra parte, también se definirán las estadísticas más habituales para que sean generadas directamente por el sistema.

***(C) Módulo de gestión económica***

Facilitará los datos de la gestión económica de venta del bono turístico, así como las previsiones que haya en base a las reservas realizadas. Generará informes de tesorería por intervalos de fecha y por producto.

***(D) Módulo de control de disponibilidad***

Los aforos creados para el acceso a la Alhambra y en concreto a los Palacios Nazaríes deberán estar vinculados del sistema de gestión de venta y reserva de entradas disponible en cada momento por el Patronato de la Alhambra y Generalife con el cupo específico reservado al bono turístico.

La aplicación permitirá la definición, modificación, visualización, análisis de estado y consultas del estado de los aforos disponibles. Todas estas operativas deberán efectuarse “online” y la variación de los datos tendrá efectos “online”. Las variaciones practicadas serán registradas en el sistema, con el usuario que las efectuó, así como la pantalla y momento en que lo hizo.

La aplicación permitirá la consulta “online” en cada momento del número de localidades disponibles para cada aforo disponible según calendarios.

Por tanto, el sistema tendrá que integrarse on-line con el Sistema de Reserva y Venta de Entradas disponible en cada momento por el Patronato de la Alhambra y Generalife.

***(E) Módulo de análisis de datos***

Se permitirá la explotación de la información almacenada en la aplicación. Para ello dispondrá de una herramienta para la generación de consultas y de una herramienta de explotación de datos sobre consultas multidimensionales.

El generador de consultas permitirá de manera gráfica y sencilla navegar sobre las tablas de datos y sus relaciones, permitiendo generar consultas y almacenarlas para ser recuperadas posteriormente y ejecutarlas sobre nuevos datos.

El acceso a estas herramientas estará restringido a los gestores y las entidades que formen parte del bono turístico mediante accesos identificados.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

***(F) Módulo de gestión de notificaciones y alertas***

La aplicación podrá generar alertas y notificaciones, contando con un panel de notificaciones en el que se mostrará una lista de las notificaciones emitidas. Además el sistema almacenará las notificaciones, para su consulta.

Desde este panel el usuario podrá visualizar la notificación (la visualización de las notificaciones podrá ser filtrada por los distintos campos de la misma), modificar el estado de ésta (pendiente, visualizada o leída) y acceder, en caso de que sea posible, al módulo que precisa de actuación.

***(G) Módulo de gestión de la seguridad***

El sistema debe permitir la creación de distintos usuarios, con distintos niveles de acceso a las funciones del mismo. La seguridad del sistema se podrá establecer con grupos de usuarios y perfiles, para facilitar su administración.

***(H) Módulo de información general y servicios vinculados al bono turístico denominado “Granada Card”***

Consistirá en un módulo específico informativo que estará gestionado por el Excmo. Ayuntamiento de Granada e incorporará toda la información útil, acciones promocionales y ofertas específicas para el usuario,... incluyendo toda la información de los servicios vinculados al bono turístico “Granada Card” en funcionamiento actualmente así como los que se establezcan mediante addenda al Convenio.

***(I) Módulo de impresión***

Este módulo permitirá la generación del pdf que contiene los datos identificativos de la venta y el código localizador de la misma para la posterior impresión del bono turístico Granada Card, que, conforme a lo establecido en el epígrafe 5.8, podrá producirse en la Oficina de Turismo determinada en por el Excmo. Ayuntamiento de Granada, puntos de venta e impresión ofertados por la adjudicataria y puntos de venta e impresión autorizados por el Excmo. Ayuntamiento de Granada.

**5.6 Requisitos técnicos específicos**

El sistema deberá ser gestionado por la adjudicataria ofreciendo conectividad al Excmo. Ayuntamiento de Granada durante 24 horas, 365 días al año, con una garantía mínima del 99,8% sin una interrupción superior a 2h y en cada uno de los puntos de venta/administración conectados.

La conexión al sistema donde se encuentre ubicada la aplicación tanto desde la red de datos del Excmo. Ayuntamiento de Granada como desde fuera de ésta deberá ser securificada, encriptada y contar con listas de acceso ACL de grupo de ips permitidas.

La adjudicataria se hará cargo de los medios necesarios para habilitar dicha conexión cuando la instalación de que se trate se encuentre fuera de la red de datos del Excmo. Ayuntamiento de Granada.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

En coordinación con la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad, se habilitarán los medios necesarios para la transferencia periódica o puntual de datos entre los SGBD de la aplicación informática y la del Sistema de Información Municipal (SIM) del Excmo. Ayuntamiento de Granada.

La adjudicataria deberá proveer un sistema de monitorización que permita realizar de manera eficiente la monitorización y diagnóstico del funcionamiento del Sistema de gestión y venta del bono turístico. El sistema implantado ha de monitorizar e informar del rendimiento de la aplicación en tiempo real. Además, el sistema deberá enviar notificaciones cuando se produzcan errores o se haya restablecido el servicio, disponiendo de una interfaz web que permita observar el estado de los diferentes servicios en cada momento, así como de un registro logs donde se puedan consultar de una manera intuitiva las incidencias anteriormente comentadas.

La adjudicataria suministrará todas las licencias de software y hardware que sean necesarias para la perfecta explotación del sistema que está actualmente en funcionamiento para la impresión de bono turístico “Granada Card”, con las licencias de uso legalizadas, incorporando las impresoras específicas.

De igual modo, **la adjudicataria tendrá que suministrar en propiedad al Excmo. Ayuntamiento de Granada en el plazo de quince días desde la formalización del contrato tres impresoras de tarjetas (incluido software necesario para la impresión), a fin de que éste pueda decidir el establecimiento de otros puntos de venta y/o impresión en dependencias municipales. Estas impresoras, que pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Granada, deberán reunir, al menos, las siguientes características técnicas:**

- Área de impresión A sangre
- Resolución 300 dpi
- Impresión a doble cara Opcional
- Laminación Seguridad Opcional
- Tarjetas Cargador Automático
- Tamaño de tarjeta ISO CR-80
- Grosor 0.38 (15mil) ~ 1.0 (40mil)
- Tipo de tarjeta PVC, Composite PVC, PETImpresión Sublimación y transferencia térmica
- Cargador: mínimo 100 tarjetas
- Memoria: mínimo 64 megas
- Módulos de doble cara, chip, Mifare, laminados de seguridad y banda magnética.

El idioma de representación será el castellano, pudiéndose utilizar además lenguas distintas de forma estática si fuera necesario.

En las soluciones propuestas para la venta por Internet se tendrá en cuenta que la dirección URL para la venta de entradas deberá estar bajo dominio de la adjudicataria, si bien se ha de contemplar una conexión desde las diferentes páginas Web del Ayuntamiento, que incluya la posibilidad de enlazar directamente a la oferta así como de presentarla con el aspecto y marca correspondiente al Ayuntamiento y al Patronato o las otras webs de las entidades firmantes del Convenio que trae origen al presente contrato.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La plataforma web de reserva y venta del bono turístico contará con un gestor de contenidos que permitirá total autonomía de actualización de contenidos al Excmo. Ayuntamiento de Granada. La adjudicataria actualizará el software, según los avances técnicos de su **sistema, y la dinámica** del mercado, si bien antes de implantar tales actualizaciones deberán contar con la conformidad previa y expresa del Excmo. Ayuntamiento de Granada. En ningún caso podrá repercutir costo alguno al Excmo. Ayuntamiento de Granada por tales actualizaciones.

La adjudicataria deberá disponer de recursos para la implementación y puesta en marcha de actualizaciones que sean requeridas por el Excmo. Ayuntamiento, en base a las necesidades de negocio que con el tiempo se vayan planteando.

Los costes de las herramientas y dependencias para la realización de estas implementaciones correrán a cargo de la adjudicataria.

La adjudicataria contará con herramientas que automaticen la actualización de versiones del software, de tal forma que no impliquen intervenciones presenciales en el Excmo. Ayuntamiento, y que garanticen la perfecta sintonía de actualización de versiones en la totalidad de los puntos de venta y recogida del bono turístico.

La adjudicataria establecerá un plan de contingencias que contendrá las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del sistema y las operaciones. Este plan de contingencias establecerá las medidas más adecuadas frente a desastres, que afecten a los procesos de producción entre diferentes alternativas, siendo documentada junto con los recursos necesarios para ponerlas en marcha.

El plan de contingencias comprenderá dos subplanes. Cada plan determina las medidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier incidencia. Los dos subplanes son los siguientes:

- El plan de prevención. Contempla las medidas antes de que se materialice cualquier incidencia. Su finalidad es mantener el entorno en estado óptimo de funcionamiento.
- El plan de emergencia. Contempla las medidas necesarias durante la ocurrencia de una incidencia, o inmediatamente después. Su finalidad es recuperar el sistema tras la incidencia, dejándolo en su estado de óptimo funcionamiento. Se contemplará un plan de copias de seguridad con pruebas periódicas de restauración.

### **5.7 Seguridad del sistema**

El sistema de gestión propuesto por las licitadoras deberá prestar especial atención a la seguridad en un sentido amplio. Así se deberán tener en cuenta aspectos como:

- Implementaciones poco robustas de mecanismos de autenticación o de mantenimiento de sesiones
- Errores en el tratamiento de entrada de datos: el incorrecto procesamiento de éstos puede llevar a una malversación por parte del atacante.
- Ejecución de aplicaciones con máximos privilegios sobre el sistema: como consecuencia de esto un fallo en la aplicación puede comprometer completamente a la plataforma de ejecución.
- Tratamiento incorrecto de los posibles errores y los mensajes generados al producirse éstos.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La adjudicataria, responsable del desarrollo del sistema, aplicará el concepto de “seguridad” en todo el ciclo del desarrollo de software, debiendo detallar en la oferta las acciones que llevará a cabo en esta materia a lo largo del ciclo de vida del sistema: pruebas, auditorías de seguridad, etc.

El sistema permitirá la trazabilidad completa del servicio, pudiéndose establecer auditorías periódicas o a petición del Excmo. Ayuntamiento de Granada; estas auditorías podrán realizarse bien por personal del propio Excmo. Ayuntamiento bien por entidades externas que acrediten y den fe de la bondad de los procedimientos.

### **5.8 Canales de venta**

1. Todos los canales de venta permitirán emitir un localizador de reserva del bono turístico denominado “Granada Card” adquirido, para su posterior impresión en la Oficina de Turismo determinada por el Excmo. Ayuntamiento de Granada, puntos de venta e impresión ofertados por la adjudicataria y puntos de venta e impresión autorizados por el Excmo. Ayuntamiento de Granada.

2. Los licitadores podrán ofertar en su propuesta la posibilidad de establecer otros puntos de venta e impresión del bono turístico en establecimientos de su propiedad u otros con los que hubiera alcanzado los pertinentes acuerdos. En estos establecimientos el cobro del bono turístico podrá efectuarse, en su caso, en efectivo además de por los métodos de pago articulados en la plataforma web, diseñada y desarrollada en exclusiva para el Excmo. Ayuntamiento de Granada.

Las tarjetas generadas por la venta e impresión del bono turístico en estos establecimientos serán, en todo caso, de cuenta del adjudicatario.

3. A estos efectos de facilitar la adquisición de las tarjetas compatibles con los servicios incluidos en el bono turístico se informa que las características técnicas que deben reunir las mismas son las siguientes: tarjetas plásticas de 800 micras de espesor, laminadas e impresas en CMYK+ CMYK con chip MIFARE compatible SAETA RFID DE 4 bytes, serigrafiadas a 4 tintas.

La tarjeta llevará, además, impreso el logotipo del bono turístico que, en principio, y sin perjuicio de su posterior modificación, presenta la siguiente imagen:





**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

A efectos de facilitar la impresión de las tarjetas, por lo que a la información/codificación que respecto de los viajes de autobús incluye el bono turístico, el Excmo. Ayuntamiento de Granada se obliga a facilitar a la adjudicataria la información técnica necesaria para permitir la carga de los mismos en el chip incorporado a la tarjeta plástica. En todo caso la adjudicataria asume la obligación de confidencialidad y sigilo respecto de esta última información que única y exclusivamente podrá ser utilizada durante la vigencia del presente contrato.

En estos otros establecimientos la adjudicataria podrá vender el bono turístico a través de cualquiera de las modalidades de venta establecidas en el presente pliego (epígrafe 5.1, venta por teléfono, plataforma web y, en su caso, app), pudiendo, además, efectuar el cobro del bono turístico en efectivo, debiendo ofertar, igualmente y en todo caso, la impresión gratuita del bono turístico a aquellos usuarios que, previamente, lo hubieran adquirido por aquéllas y presenten el código localizador de la reserva correspondiente.

A efectos de la valoración de este aspecto, en el caso de que se oferte, en la propuesta deberán especificarse aspectos como: número de establecimientos, localización física de los mismos, cumplimiento de la normativa de accesibilidad, horarios de apertura de los mismos, etc.

#### **5.9 Formación a los usuarios del sistema**

Los licitadores tendrán que incluir, en su proposición, un Plan de Formación cuyo objeto será la realización de jornadas formativas para los usuarios del sistema (incluyendo las entidades colaboradoras si las hubiera), en sus distintos niveles, así como para el personal técnico responsable del Excmo. Ayuntamiento de Granada, y que al menos incluirá la siguiente información: tipología de cursos, número de ediciones, programación didáctica, material didáctico, etc.

La adjudicataria deberá proporcionar los recursos tecnológicos que sean necesarios para impartir los cursos, incluso, si por necesidades técnicas fuese imposible realizar los cursos en dependencias del Excmo. Ayuntamiento de Granada, deberá proveer las instalaciones necesarias para llevar a cabo el desarrollo de los mismos, teniendo en cuenta que éstos deben celebrarse dentro del territorio andaluz.

El lugar y fecha de celebración de los cursos será fijado por el Director del Proyecto en coordinación con la empresa adjudicataria.

#### **6. Cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal**

1. El Excmo. Ayuntamiento de Granada será titular de un fichero de datos de carácter personal denominado “Usuarios del Bono Turístico Municipal, Granada Card”, que contiene datos de carácter personal de terceros o administrados que mantienen relaciones jurídico-administrativas con el Ayuntamiento y de cuyo tratamiento es responsable el Ayuntamiento de Granada, que contiene los siguientes datos de carácter personal de terceros o administrados que mantienen relaciones jurídico-administrativas con el Ayuntamiento:

- Nombre y apellidos
- DNI/NIE u otro documento de carácter personal del usuario
- Nacionalidad
- Domicilio
- Teléfono



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- Email de contacto
- Fecha de nacimiento
- Datos bancarios. En este punto debe aclararse que el sistema permite el cobro mediante tarjeta de crédito/débito del usuario y/o cuenta paypal o similar. Los datos que se almacenarán son:
  - Titular de la tarjeta de crédito/débito (nombre y apellidos)
  - Número de la tarjeta de crédito/débito
  - Fecha de caducidad
  - Número CVV
  - Fecha de la transacción

O cualquier otro dato necesario para identificar la operación/transacción

En el caso del sistema paypal o similar se almacenarán aquellos datos necesarios para identificar la operación/transacción, tales como la cuenta paypal o similar, el titular de la cuenta (nombre y apellidos), fecha de la transacción, número de identificación de la operación, y/o aquellos necesarios para la identificación del pago.

Como consecuencia del contrato de gestión y venta del bono turístico “Granada Card” la entidad adjudicataria accederá al citado fichero por personal autorizado., al ser necesario para el cumplimiento del objeto del contrato, debiendo, por tanto, suscribirse el correspondiente acuerdo de acceso.

2. El Ayuntamiento de Granada y la adjudicataria reconocen que esta última podrá tener acceso al citado fichero para la prestación del servicio objeto del contrato mencionado, y que este servicio, en cuanto es necesario para el desarrollo de la actividad del Ayuntamiento de Granada, se extenderá al tiempo de duración del contrato.

3. La adjudicataria se compromete a tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones que reciba expresamente del Ayuntamiento de Granada, a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial y a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los mismos a terceros, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, impresos o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación. A tal efecto, la adjudicataria sólo permitirá el acceso a los datos de aquellos empleados que tengan la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados.

4. Las medidas de seguridad que la adjudicataria se compromete a adoptar para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado son las siguientes:

A. Documento de Seguridad: la adjudicataria elaborará y aprobará un documento de Seguridad según las determinaciones y contenido establecidos en los arts. 88 y siguientes del RD 1720/2007.

B. Responsable de Seguridad: la adjudicataria designará a un Responsable de Seguridad del tratamiento a su cargo durante la prestación de los servicios al Ayuntamiento de Granada, cuya identidad, así como de la que eventualmente le pueda reemplazar, comunicará puntualmente al Ayuntamiento de Granada.

C. Auditoría la adjudicataria realizará una auditoría bianual para comprobar la eficacia de las medidas de seguridad.

D. Funciones y obligaciones del personal: Las funciones y obligaciones de cada una de las personas encargadas del tratamiento estarán claramente definidas en el documento de Seguridad. La adjudicataria adoptará las medidas necesarias para que las mismas



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

conozcan las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento..

E. Identificación y autenticación: El mecanismo de identificación y autenticación del personal de la adjudicataria será el establecido por el documento de Seguridad conforme a las instrucciones que en su caso imparta el Ayuntamiento.

F. Control de acceso físico: la adjudicataria dotará de las necesarias medidas de seguridad física a los locales de trabajo donde se ubiquen los equipos de acceso a los ficheros objeto de tratamiento, al objeto de asegurar éste sólo por parte del personal autorizado.

G. Registro de incidencias: la adjudicataria dispone de un procedimiento de registro de incidencias donde se incluye la siguiente información: Fecha en que se produjo la incidencia, persona que realiza la notificación, persona a quien se comunica, descripción detallada de la incidencia, medidas tomadas para su resolución y fecha de resolución. Cualquier anomalía que se produzca y que afecte o que pudiera llegar a afectar a la seguridad de los datos de carácter personal será inmediatamente notificada al Ayuntamiento de Granada.

H. Gestión de Soportes: El soporte utilizado para la prestación del servicio será el disco duro de los ordenadores personales de los colaboradores designados por la adjudicataria para la prestación del servicio. No se realizarán copias de seguridad ni de ningún otro tipo, ni se enviarán para su tratamiento por ningún medio electrónico o físico a ningún lugar, salvo al propio Ayuntamiento de Granada.

5. Las obligaciones establecidas para la adjudicataria en los anteriores epígrafes serán también de obligado cumplimiento para sus empleados y colaboradores (externos e internos), de manera que la adjudicataria responderá ante el Ayuntamiento de Granada si tales obligaciones son incumplidas por dichas personas.

6. Finalizada la relación contractual, todos los soportes o documentos que contengan datos de carácter personal objeto del tratamiento serán destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Granada.

8. Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el epígrafe 6 del presente pliego tendrán una duración indefinida, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre la adjudicataria y el Ayuntamiento de Granada.

### **7. Equipo de trabajo**

La adjudicataria aportará un equipo de trabajo configurado por cuantos técnicos de adecuada calificación y nivel de dedicación estime necesarios para la realización de los trabajos.

Deberá designar un coordinador para la implantación del sistema de gestión que servirá de contacto o enlace con los técnicos del Excmo. Ayuntamiento de Granada en todas aquellas cuestiones que surjan tanto en la implantación como en la posterior gestión y ejecución de aquél.

### **8. Equipo técnico municipal**

El Excmo. Ayuntamiento de Granada designará un equipo técnico que será el responsable de suministrar cuanta información sea precisa para establecer los requisitos necesarios y validar las soluciones.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Al mismo también le corresponde el control de la ejecución del proyecto, que se realizará de forma sistemática a lo largo del desarrollo del mismo, con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de avance de la realización de los trabajos
- Detectar, en sus orígenes, posibles desviaciones en plazos
- Asegurar el cumplimiento de objetivos
- Garantizar la calidad e integridad de los trabajos y productos obtenidos
- Mantener una utilización óptima de recursos y medios asignados

Los elementos básicos que se utilizan para realizar este control son:

- Planificación del proyecto
- Informes de trabajos realizados, que permiten controlar el avance del proyecto y el cumplimiento de los plazos
- Actas de reuniones mantenidas a cualquier nivel
- Revisión de los trabajos realizados y productos terminados, para garantizar su calidad, integridad y cumplimiento de objetivos

Cuando se trate de desarrollos nuevos la adjudicataria al inicio de los trabajos deberá informar si las modificaciones solicitadas están incluidas en el mantenimiento y actualización necesarios del sistema, o si necesitan un desarrollo específico con el fin de estimar el coste del ciclo completo de la tarea y una vez acabada ésta justificar las posibles desviaciones sobre el planteamiento original. De esta forma al finalizar los trabajos se realizará una comparativa entre lo realmente medido y lo estimado. Al finalizar la ejecución de todos los trabajos esta información será proporcionada para que sirva de referencia a nuevas contrataciones.

En todo caso, aquellas actualizaciones que necesiten un desarrollo específico deberán contar con la previa aprobación del equipo técnico municipal, la previa conformidad del Concejal/a responsable y la previa tramitación, en su caso, del procedimiento administrativo necesario para la aprobación del gasto.

## **9. Cronograma de ejecución**

En la propuesta formulada por los licitadores deberán incluir un cronograma de ejecución del objeto del contrato, siempre teniendo en consideración y como fecha fin el plazo de entrega establecido en el presente pliego. En su caso deberán incluir las distintas fases en que se desarrollará el mismo.

## **10. Cláusula de confidencialidad**

La información generada por la explotación del sistema será de la exclusiva propiedad del Excmo. Ayuntamiento de Granada. La adjudicataria sólo podrá hacer uso de la misma, ya sea como referencia, ya como base de futuros trabajos, contando con la previa y expresa autorización del Excmo. Ayuntamiento de Granada.

Tampoco podrá la adjudicataria ceder la información a terceros sin contar con la previa y expresa autorización del Excmo. Ayuntamiento de Granada.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**11. Abono del servicio**

La empresa adjudicataria cobrará una comisión que se añadirá al precio del bono turístico denominado “Granada Card” en todas las operaciones de reserva y venta que del mismo se realicen. Esta comisión consistirá en la aplicación de un porcentaje (el ofertado por la adjudicataria), **nunca superior al ocho por ciento (8%) del precio fijado en cada momento para el bono turístico denominado “Granada Card”**

El Excmo. Ayuntamiento de Granada se reserva la potestad de establecer en temporada baja, un 2x1 u otras campañas promocionales en el servicio de venta del bono turístico. En todo caso el establecimiento de esta posibilidad no podrá tener una duración superior a 21 días naturales.

Se entenderá por servicio 2x1 aquel por el que por la adquisición de un bono turístico Granada Card por su precio convencional (el vigente en cada momento) el comprador recibe, de manera gratuita, otro bono turístico Granada Card de las mismas características que el adquirido.

A efectos orientativos, y conforme a los datos turísticos que obran en poder del Excmo. Ayuntamiento de Granada, se informa que hasta ahora los meses de noviembre y febrero han sido considerados temporada baja.

**12. Gestión económica y contable del servicio**

1. La **gestión económica** de la reserva y venta del bono turístico realizada a través del sistema integral objeto del contrato habrá de realizarse en colaboración con una entidad financiera, que se denominará, a tal efecto, entidad financiera colaboradora. Esta entidad financiera habrá de estar autorizada por la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública de la Consejería de Economía y Hacienda para operar en la gestión recaudatoria de la Comunidad Autónoma de Andalucía, conforme a lo previsto en la Orden de 27 de febrero de 1996, por la que se regulan las cuentas de la Tesorería General de la Comunidad Autónoma de Andalucía abiertas en las entidades financieras, así como por el Ayuntamiento de Granada, para operar en la gestión recaudatoria del mismo, conforme a la Instrucción sobre régimen aplicable a las entidades colaboradoras en la Gestión Recaudatoria Municipal.

En esta entidad financiera colaboradora se procederá a la apertura de una cuenta única de ingresos que, tal y como señala el Convenio, operará bajo el nombre “Cuenta de recaudación de ingresos del Bono Turístico”, y cuyo funcionamiento se acomodará a lo establecido en la Instrucción sobre régimen aplicable a las entidades colaboradoras en la Gestión Recaudatoria Municipal y el Reglamento General de Recaudación.

Las oficinas de la entidad financiera colaboradora que lleven a cabo el cobro del bono turístico denominado “Granada Card” realizarán, diariamente, el ingreso del importe de las mismas en esta cuenta de ingresos habilitada –cuenta operativa-, antes del reparto proporcional de la recaudación a los firmantes del acuerdo.

2. Para facilitar el reparto proporcional de la recaudación, el Ayuntamiento de Granada abrirá una cuenta de ingresos que girará bajo la denominación “Cuenta Restringida de Recaudación de ingresos del Ayuntamiento de Granada”, y estará identificada con el número de identificación fiscal que proceda.

De igual modo, el resto de las entidades firmantes del Convenio establecerán una cuenta para la liquidación del importe recaudado según se dispone en la Cláusula Duodécima del citado convenio.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

4. El reparto proporcional de la recaudación se materializará mediante un único ingreso periódico en la “Cuenta Restringida de Recaudación de ingresos del Ayuntamiento de Granada” y en las cuentas abiertas a nombre de las demás entidades firmantes del Convenio. Este ingreso periódico se realizará dentro de los siete días hábiles siguientes a la finalización del mes natural. A efectos del cómputo de los días inhábiles regirá el calendario de días inhábiles vigente en el término municipal de Granada, considerándose, en todo caso, como días inhábiles los sábados.

5. En cuanto a la **gestión contable**, y al **objeto de permitir el adecuado control por la Administración**, el **adjudicatario habrá de proceder a la apertura en su contabilidad de una cuenta con la denominación “Servicio de venta e impresión del bono turístico Granada Card”** en el que se **incluirán todos los ingresos obtenidos de la gestión del contrato, cualquiera que sea la modalidad de pago.**

El adjudicatario habrá de llevar una facturación y contabilidad separadas para la línea de negocio de este contrato, de forma que disponga de documentación que permita el control de la gestión del contrato y la misma sea un reflejo fehaciente del incremento experimentado por la facturación de la adjudicataria como consecuencia del presente contrato. Esta documentación deberá aportarse a la Administración municipal con carácter anual.

**Cualquier acción que implique una conducta defraudatoria, como la no inclusión de los ingresos correspondientes o parte de los mismos, además de las responsabilidades a que haya lugar, implicará la resolución del contrato.**

### **13. Obligaciones del adjudicatario**

1. Serán **obligaciones del adjudicatario**, además de las de carácter general previstas en las leyes y reglamentos de aplicación y las derivadas de este pliego, las siguientes:

- a) Conservar durante un período de cinco años los documentos justificativos de las operaciones de venta contado desde el momento de su producción
- b) Conservar durante un período de cinco años los documentos justificativos de las operaciones de ingreso contado desde el momento de su producción
- c) Mantener depositados durante un período de cinco años los registros informáticos relativos a las cantidades ingresadas en la cuenta operativa de tesorería contado desde el momento de su producción
- d) Mantener depositados durante un período de cinco años los registros informáticos generados por las operaciones de gestión de reserva y venta del bono turístico denominado “Granada Card” contado desde el momento de su producción
- e) Elaborará anualmente una **memoria de gestión del servicio** con especificación estadística de las operaciones permitidas en la plataforma web y las incidencias producidas en las mismas. Entre los datos que deberán incluirse en la misma estarán los relativos a los bonos turísticos vendidos a través de todos los canales de venta admitidos en el presente pliego, clasificados por canal y nacionalidad del usuario.
- f) Garantizar el cumplimiento por todos los actores implicados en la gestión de reserva y venta del bono turístico, y cumplir, la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal
- g) Mantener un servicio de atención telefónica permanente (7x365) en castellano e inglés en horario ininterrumpido de 10:00 a 20:00 horas (hora peninsular española) u horario superior que, en su caso, haya ofertado el adjudicatario



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- h) Resolver con la mayor brevedad posible las incidencias producidas en el sistema
- i) Mantener en todo momento operativa la plataforma web a través de la cual se articula el sistema
- j) A destinar los datos técnicos necesarios para la inclusión de los viajes en autobús en el chip de la tarjeta plástica del bono turístico exclusivamente a dicha finalidad, a guardar confidencialidad respecto de los mismos (que sólo podrán facilitarse, en su caso, a su proveedora de tarjetas, siendo en todo caso responsable del uso la adjudicataria), y a utilizarla única y exclusivamente durante la vigencia del presente contrato.
- k) El cumplimiento de las estipulaciones que, respecto a la protección de datos de carácter personal, se establecen en el epígrafe 6 del presente pliego

De conformidad con lo establecido en el artículo 223. f) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se consideran **obligaciones contractuales esenciales** las numeradas como (a), (b), (e) (f), (i) (j) del epígrafe 13.1 del presente Pliego Prescripciones Técnicas.

2. Es derecho del adjudicatario recibir del Excmo. Ayuntamiento de Granada cuanta información disponga éste relacionada con la materia objeto del contrato, en los términos establecidos en el epígrafe 3 del presente pliego.

#### **14. Duración del contrato**

El **plazo de duración del contrato será de dos años** contados desde la fecha de formalización del contrato, pudiendo prorrogarse anualmente el mismo mediante acuerdo expreso de ambas partes, sin que la duración del contrato, incluidas las prórrogas pueda exceder de cuatro años.

#### **15. Plazo de entrega del sistema**

El adjudicatario dispondrá de 62 días naturales, a contar desde el siguiente al de la formalización del contrato, para la puesta en marcha del sistema.

A tal efecto se considerará “puesto en marcha” el sistema cuando realizadas las pruebas de verificación y validación del objeto del contrato los servicios técnicos municipales informen que el mismo cumple los requerimientos exigidos en el presente pliego y, en su caso, los ofertados por la empresa adjudicadora.

#### **16. Responsable del contrato**

Se designan dos responsables del contrato: (a) la persona que ostente la Dirección Técnica de Turismo y (b) la persona que ostente la Subdirección Internet e Intranet en cada momento, ambos en los términos dispuestos en el artículo 52 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Sin perjuicio de ello, y con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento del servicio, los responsables del contrato podrán solicitar el asesoramiento de cuantos técnicos municipales consideren necesario para ello.

Entre otros medios, el control, inspección y seguimiento del funcionamiento del sistema se realizará mediante una auditoría interna realiza por el Excmo. Ayuntamiento de Granada, para la cual contará, en todo caso, con la colaboración de la empresa adjudicataria. Además de ello, el control y evaluación del sistema queda, igualmente, instrumentado a través de la memoria



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

anual de gestión del servicio que habrá de entregarse por la empresa adjudicataria a los/as responsables del contrato.

### **17. Causa específica de resolución**

De conformidad con lo establecido en el artículo 223. h) del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y con independencia de las causas legalmente aplicables, se define como causa de resolución del presente contrato la divulgación de la información generada por el sistema de gestión y venta objeto del contrato sin contar con la previa, expresa y formal autorización del Excmo. Ayuntamiento de Granada.

### **18. Criterios de adjudicación**

#### **1. Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas**

A) Comisión de venta. 30 puntos

A la oferta económicamente más ventajosa (la que presente un porcentaje de comisión por venta más bajo) se le otorgará automáticamente un total de 30 puntos, calculándose la puntuación del resto de las ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Y = M(X1 - X) / (X1 - X2)$$

Siendo:

Y: Puntuación obtenida por la oferta que se valora

M: puntuación máxima a otorgar

X: Porcentaje ofertado

X1: 8 (porcentaje máximo admitido)

X2: Porcentaje más bajo ofertado

A efectos de cálculo el porcentaje se tomará como cifra en enteros; por ejemplo, si se ofertare un porcentaje de comisión de 4,67% se tomará a efectos de cálculo la cifra "4,67".

B) Mejoras en la prestación del servicio. 5 puntos

Se otorgará una puntuación de 5 puntos a aquellas licitadoras que oferten la puesta en marcha de una aplicación compatible con sistemas iOS y Android como canal de venta y reserva del bono turístico "Granada Card". El plazo de entrega de esta app ofertada será coincidente con el plazo de entrega establecido en el presente pliego o, en su caso, el ofertado por la adjudicataria.

C) Plazo de entrega. 5 puntos

Se otorgará hasta un máximo de 5 puntos a cada licitador en función del plazo de entrega del sistema que, por debajo del máximo establecido en este pliego (62 días naturales), se comprometa en su oferta. La puntuación otorgada será la siguiente según el plazo de entrega ofertado:

- Más de 50 días: 0 puntos
- Entre 30 días y 50 días (ambos inclusive): 02 puntos



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- Menos de 30 días: 05 puntos

**2. Criterios cuantificables mediante la aplicación de juicios de valor.**

2.1. Aspectos técnicos: 80 puntos. Comprenderá este apartado la valoración de los siguientes aspectos técnicos del sistema cuya puntuación máxima a otorgar es la que se especifica para cada uno de ellos:

1. Ergonomía del diseño: facilidad de uso, número de pasos, claridad en la compra, posibilidad de volver a atrás en algún paso antes de realizar la transacción..... 16 puntos
2. Ergonomía del diseño para los gestores/administradores ..... 8 puntos
3. Número de idiomas en la plataforma Web..... 8 puntos
4. Servicios complementarios (número de servicios que se pueden incluir en la plataforma web ..... 8 puntos
5. Diseño de la página de finalización de compra ..... 8 puntos
6. Tipos de tarjetas de crédito y métodos de pago que permitan el pago desde países de fuera de la Unión Europea ..... 16 puntos
7. Accesibilidad del Administrador a cambios en la plataforma ..... 8 puntos
8. Acceso al registro de las operaciones ..... 8 puntos

2.2. Mejoras. 28 puntos

- Seguro de cancelación (precio y cobertura)..... 7 puntos
- Horario de atención telefónica e idiomas ..... 3 puntos
- Número de establecimientos físicos de venta e impresión ofertados ..... 7 puntos
- Dispersión geográfica de los establecimientos físicos de venta e impresión ofertados..... 3 puntos
- Cumplimiento de la normativa de accesibilidad en los establecimientos de venta e impresión ofertados..... 2 puntos
- Horarios de apertura de los establecimientos físicos de venta e impresión ofertados ..... 3 puntos
- Número de Impresoras cuya propiedad se transfiere al Excmo. Ayuntamiento ... 3 puntos

**3. Umbral mínimo**

Para que la proposición ofertada sea considerada será necesario que la misma obtenga en la valoración de los aspectos técnicos mediante la aplicación de juicios de valor (epígrafe 18.2. 2.1) al menos 45 puntos.

**19. Comité de valoración**

Conforme a lo establecido en el artículo 150.2 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público se constituye un comité de expertos al que corresponderá realizar la evaluación de las ofertas conforme a estos últimos criterios. Este comité estará integrado por los siguientes:

- La persona titular del puesto denominado “Director/a Técnico de Turismo” (Excmo. Ayuntamiento de Granada)
- La persona titular del puesto denominado “Subdirector/a de Internet e Intranet” (Excmo. Ayuntamiento de Granada)



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- Un analista programador designado por la Dirección General de Nuevas Tecnologías, Organización (Excmo. Ayuntamiento de Granada)
- La persona titular del puesto denominado "Subdirector/a de Desarrollo y Soporte" (Excmo. Ayuntamiento de Granada)
- Un empleado/a público del Servicio de Turismo de la Delegación Provincial de la Consejería de Turismo y Deporte
- Un técnico/a del Consorcio del Parque de las Ciencias
- Un empleado/a público del Excmo. Ayuntamiento de Granada adscrito a la Concejalía Delegada de Protección Ciudadana y Movilidad

Este comité habrá, asimismo, de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

**20. Procedimiento de adjudicación**

El procedimiento de adjudicación del presente contrato será el procedimiento abierto.

Granada, a 30 de diciembre de 2015

LA DIRECTORA TÉCNICA DE  
TURISMO

LA JEFA DEL SERVICIO DE  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fdo. Gracia Peregrín Rubio

Fdo. Mercedes Robles Martín  
Técnico de Administración General

CONFORME  
LA CONCEJAL DELEGADA DE  
TURISMO Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

Fdo. Rocío Díaz Jiménez