

AÑO: 2024  
DEPARTAMENTO: Mejora del espacio turístico  
ACCIÓN:11156  
NÚMERO DE EXPEDIENTE CONTRATACIÓN:

A la vista de lo dispuesto expresamente en el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), en relación con el artículo 73 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, se expide la presente,

**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO DE SERVICIOS, CONSISTENTE EN UN EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE MEJORAS EN EL ASISENTE VIRTUAL, CHATBOT DE TENERIFE, GOIO, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

**NATURALEZA DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y RELACIÓN DEL CONTRATO CON SUS FINES INSTITUCIONALES.**

La entidad SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A. (en adelante, indistintamente, Órgano de Contratación) se configura como una sociedad mercantil, anónima, cuyo capital pertenece mayoritariamente al Cabildo Insular de Tenerife. En consecuencia, SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A. queda integrada en el sector público, con el carácter de poder adjudicador que no ostenta la condición de Administración Pública y sometida a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP) con el alcance que la propia Ley determina.

El Órgano de Contratación tiene como objeto social la promoción, desarrollo y potenciación de las actividades económicas especialmente de la actividad turística, de la Isla de Tenerife.

La actuación descrita se enmarca directamente dentro de los fines institucionales del Órgano de Contratación, de forma que resulta claro que la mencionada finalidad se ajusta plenamente con lo establecido en el artículo 28 de la LCSP, que determina que las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales.

## I. NATURALEZA DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y RELACIÓN DEL CONTRATO CON SUS FINES INSTITUCIONALES.

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 116.4.e) de la LCSP, se procede a justificar adecuadamente la necesidad de la Administración a la que se pretende dar satisfacción mediante la contratación de las prestaciones correspondientes; y su relación con el objeto del Contrato, la cual es directa, clara y proporcional, según lo expuesto a continuación:

Desde 2018 se ha puesto en marcha un nuevo canal de relación con el turista, con lo último en tecnología, lo que además de incrementar las oportunidades de negocio para el destino, nos da una imagen moderna y profesional al ofrecer a los usuarios un plus en el servicio de atención al cliente a través de un ChatBot.

Beneficios y ventajas de esta tendencia

1. Actualmente el volumen, el mayor tiempo de uso y el mayor engagement en lo “social en internet” no se encuentra en Facebook o Twitter, está en las aplicaciones de mensajería que interactúan con el turista, tipo chatbot.
2. Los bots reducen la fricción: en lugar de tener que ir a una web y buscar allí o descargar una app para móviles y aprender a usarla. Es un sistema más rápido y ágil que una web tradicional al utilizar inteligencia artificial.

Las habilidades de este sistema sobre los tradicionales son, entre otros: información del destino personalizada según usuario y de forma omnicanal, que permite chatear mediante distintas apps de mensajería, según la preferencia del visitante (Facebook, Telegram, WebChat). Además de obtener información general del destino, el chatbot aprende de la experiencia y del dialogo con el cliente, lo que supone que la sensación que percibe el huésped, de acompañamiento en el destino, es total y mucho más rica. Fortaleciendo la relación entre el turista y el destino visitado, al hacerle disfrutar del entorno según sus preferencias.

El objetivo de esta contratación es poner en marcha una serie de mejoras a desarrollar al asistente virtual de Turismo de Tenerife para dar continuidad al proyecto desarrollado desde 2018 para el arranque de un Chatbot, publicado desde principios de 2019 en la web de Turismo de Tenerife. Este Chatbot ha estado en continua actualización y adaptándose a las novedades y demandas de la sociedad actual.

## II. NECESIDADES, IDONEIDAD Y EFICIENCIA DEL CONTRATO

**Necesidad:** A los efectos exigidos en el artículo 28 de la LCSP, con la presente contratación se pretenden cubrir las necesidades del mantenimiento y desarrollo de mejoras en el asistente virtual GOIO.

Las mejoras propuestas para este nuevo procedimiento van desde la inclusión de descripción de imágenes subidas por los usuarios de forma segura y responsable, para conocer el entorno, actividades y lugares alrededor del destino hasta la evolución de las herramientas actuales que el equipo técnico usa para el entrenamiento de la base de datos de conocimientos con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario en base al uso de este.

El objeto de la contratación contiene dos apartados diferenciados:

- 1) Mantenimiento y mejora del sistema mediante desarrollos evolutivos de la plataforma actual de gestión y administración de la base de datos de conocimiento.
- 2) Desarrollo e inclusión de nuevas funcionalidades y skills de Goio.

La justificación del presente contrato se debe a que nos encontramos ante una herramienta útil pero como mucho recorrido de desarrollo.

Algunos ejemplos de las buenas estadísticas del Chatbot son:

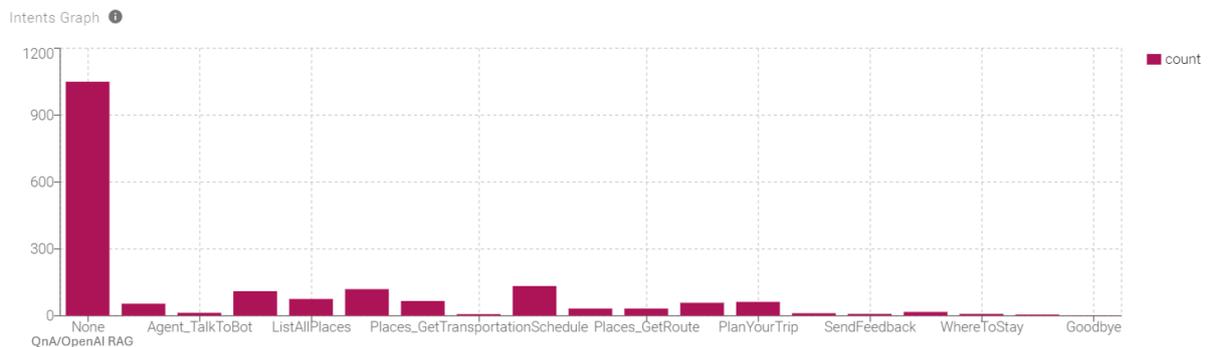
- TOTAL USUARIOS Año 2023: 14.486
- TOTAL MENSAJES Año 2023: 228.364
- TOTAL USUARIOS Año 2024 (Enero-Julio): 10.416
- TOTAL MENSAJES Año 2024 (Enero-Julio): 122.984

### Detalle

	Usuarios / día		Total Usuarios	Mensajes / día		Total Mensajes
	MIN	MAX	TOT	MIN	MAX	TOT
2023						
Enero	16	41	1.054	450	823	22.300
Febrero	22	63	1.456	760	1.135	28.336
Marzo	24	145	1.519	567	2.912	30.008
Abril	21	49	990	342	694	15.603

Mayo	19	47	1.178	364	722	18.104
Junio	21	67	1.560	308	1.363	18.360
Julio	17	39	1.116	270	579	14.880
Agosto	24	78	1.612	352	1.071	28.272
Septiembre	15	40	843	350	515	11.280
Octubre	14	47	872	283	564	13.020
Noviembre	24	47	1.110	343	601	15.150
Diciembre	16	58	1.176	247	755	13.051
2024						
Enero	28	60	2.499	481	749	20.398
Febrero	31	59	1.363	429	802	19.778
Marzo	22	55	1.364	375	751	17.081
Abril	21	49	1.170	331	669	13.652
Mayo	23	49	1.271	350	642	17.081
Junio	27	63	1.323	358	654	16.890
Julio	27	51	1.426	437	896	18.104

Estadísticas de distribución de intenciones de los usuarios en los últimos 15 días son:



El listado completo de intenciones implementadas actualmente son:

- None (QnA/OpenAI RAG): 1051
- ListEvents: 55
- Places\_GetRoute: 32
- ShowMunicipalityDetails: 32
- ShowMoreResults: 17
- Agent\_TalkToBot: 13
- GetWeather: 11
- SendFeedback: 8
- WhereToStay: 8
- Places\_GetTransportationSchedule: 7
- ListMunicipalities: 5
- Goodbye: 1

Nota: la intención “None (QnA/OpenAI RAG)” se refiere a la intención que se ha derivado al usuario a una respuesta ofrecida por servicios cognitivos a través de la implementación de un patrón RAG sobre la base de datos de conocimientos.

Tenerife pone en marcha esta iniciativa por cuestiones de naturaleza estratégica ya que está relacionado con los siguientes apartados de la estrategia turística vigente:

E05\_ Estrategia de posicionamiento, comunicación y promoción

Eje 05\_01 Programas en el ámbito de la imagen, posicionamiento y comunicación

Eje 05\_02 Programas en el ámbito de la promoción y comunicación en el exterior

Eje 05\_03 Programas en el ámbito de la promoción y comunicación en destino

E06\_ Estrategia de Innovación y Competitividad

Eje 06\_01 Programas en el ámbito de la Innovación

E07\_ Estrategia en el Ámbito de la Inteligencia Turística

Eje 07\_01 Programas en el ámbito del conocimiento y la investigación

**Idoneidad:** La contratación es idónea para los intereses de TURISMO DE TENERIFE toda vez que no dispone de medios materiales y personales para la ejecución de esta actividad con carácter tan técnico.

### III.- TRAMITACIÓN

El procedimiento de licitación elegido y que se considera más adecuado es el procedimiento abierto por razón de la cuantía, y de tramitación y adjudicación anticipada.

- **Procedimiento: Abierto ordinario**
- **Tramitación: Ordinaria**
- **Criterios de adjudicación: varios criterios**

### IV.-TIPO DE CONTRATO Y OBJETO

El contrato definido tiene la calificación de contrato privado de servicios, tal y como establece el artículo 26 y 17 de la LCSP.

El objeto del contrato consiste en: *Servicio de mantenimiento y desarrollo de mejoras en el asistente virtual conversacional publicado en la página web de SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A. Chatbot de Tenerife (GOIO).*

CPV: 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

## V.- LOTES:

### No División Lotes:

El objeto del contrato se delimita a una prestación única e integradora, reuniendo, al efecto, las características por las que concurren las circunstancias en las que se entiende que existe una unidad funcional, por la que no puede dividirse el contrato en lotes sin que sufra menoscabo o detrimento la consecución del fin público perseguido.

La prestación se orienta a la consecución de una misma finalidad y, por tanto, debe dar lugar a una sola respuesta contractual a fin de evitar situaciones en las que se generen problemas de funcionalidad y operatividad en aras a la prestación del servicio.

Por tanto, al amparo de los artículos 99.3 b) y 116.4.g) de la LCSP, no procede la división en lotes debido a las dificultades que ocasionaría a la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico la ejecución del mismo por una pluralidad de contratistas diferentes.

Teniendo en cuenta que el objeto del contrato se concentra en la contratación de *los servicios de mantenimiento y desarrollo de mejoras en el asistente virtual conversacional publicado en la página web de SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A. Chatbot de Tenerife (GOIO)*, los servicios que se pretenden contratar se entienden de forma unificada, son indivisibles y se considera que es la forma más eficiente de alcanzar los objetivos propuestos por la entidad adjudicataria, de manera que este servicio sólo se prestará de manera unitaria por una única empresa cuya actividad principal coincida, con el objeto del contrato.

## VI.- OBLIGACIONES DEL CONTRATO

El contratista se compromete a ejecutar el servicio de mantenimiento del *Chatbot* y las mejoras de desarrollo que se propongan para el óptimo funcionamiento del mismo.

El objeto de la contratación contiene dos apartados diferenciados:

- 1) Mantenimiento y mejora del sistema mediante desarrollos evolutivos de la plataforma actual de gestión y administración de la base de datos de conocimiento.

Actualmente Goio dispone de una aplicación de backend que permite la gestión de la base de datos de conocimiento con la que trabaja el asistente virtual. Esta aplicación, cuyos módulos han sido desarrollados sobre la plataforma DNN Platform, permite la gestión y administración de:

- Estadísticas mensuales de uso del asistente virtual: estadísticas por usuario, mensajes, uso de canales, detalles por intención, análisis de sentimiento y análisis de sentimiento de las conversaciones
- Feedback: para la gestión de sugerencias y consultas por parte de los usuarios
- Entrenamiento supervisado: para supervisar y re-entrenar las intenciones según las respuestas ofrecidas por el asistente
- Bases de datos de conocimiento (español, inglés, francés y alemán): actualmente se alimentan cuatro bases de conocimiento general a través del backend, que permite alimentar de contenido al asistente, ciñéndose las respuestas del mismo a las indicadas, bien se usen respuestas basadas en servicios cognitivos de Azure o bien a través de la implementación de patrón RAG con Azure OpenAI. Este módulo permite además la generación de audios estáticos para la optimización de costes para el caso de uso donde se requieran las respuestas de forma estática, además de la capacidad de especificar respuestas distintas según sea el canal de respuesta (voz o texto).

#### Q&A Contents

Home / Q&A

The screenshot shows a web interface for managing Q&A pairs. At the top, there's a search bar and buttons for 'Add Q&A pair', 'Save and Retrain', and 'Publish'. Below this is a table with columns for 'Question', 'Answer', 'Voice answer', and 'Play'. The table contains several entries, each with a question in Spanish and a corresponding answer. For example, one entry has the question '¿Hay piscinas públicas climatizadas en Costa Adeje?' and the answer 'Ten en cuenta que nuestra temperatura media anual es de 23°C, lo que te permite disfrutar del sol y el mar durante los 365 días del año.Test'. Each row has icons for editing, deleting, and playing audio. A 'Synonyms dictionary...' dropdown is visible on the right side of the interface.

Las tareas por realizar dentro de este apartado del contrato son:

- **Implementación de idiomas italiano y holandés:** Esta funcionalidad completará los idiomas ofrecidos en el asistente con el italiano y el holandés, para alcanzar la distribución de idiomas en la que se ofrecen los contenidos en la misma web de Turismo de Tenerife.

Del mismo modo de cómo se consumen los contenidos de la web actual, se tendrá en cuenta que el asistente debe obtener los contenidos a través de la API de SiteCore para los contenidos estáticos de las intenciones que no sean la de “None (QnA/OpenAI RAG)”. Para la intención “None (QnA/OpenAI RAG)” se añadirán dos nuevas bases de datos de conocimiento a las ya existentes de los otros idiomas actuales, que permitan a los servicios de gestión de contenidos completar las mismas.

- **Mantenimiento y gestión de actualizaciones:** actualizar la plataforma y servicios de los que depende el asistente virtual. Entre ellos, a destacar:
  - Actualización de versiones de la plataforma en la que se basa el backend (DNN Platform)
  - Actualización de módulos desarrollados para adaptarse a los cambios realizados por los proveedores en las interfaces o plataformas: API de TripAdvisor (búsqueda de restaurantes); API de Google Search para respuestas adicionales; servicios cognitivos (CLU, CQNA, Azure OpenAI, Speech Services);
  - Actualización de servicios de plataforma Microsoft Azure donde está alojado el asistente para adaptarse los cambios indicados por el proveedor.

Para la correcta evolución del asistente virtual, se requiere un entrenamiento continuo. Este entrenamiento comprende varias áreas a cubrir que se producen recurrentemente:

- Revisión de uso mediante las analíticas por canal
- Revisión de logs de conversaciones para encontrar respuestas erróneas al usuario y corrección de las intenciones
- Revisión del feedback del usuario, y corrección de las intenciones
- La corrección de intenciones en casos comprende la revisión de las preguntas más frecuentes, pero en los casos en los que interviene el servicio de CLU que discrimina entre una intención concreta y la búsqueda en preguntas frecuentes, requiere un conocimiento técnico más avanzado y habilidades de desarrollador de asistentes virtuales.
- Cambios de código fuente del bot para cambiar ciertos comportamientos que surjan durante el entrenamiento y su evolución
- Revisión de correcto funcionamiento de canales (Facebook Messenger, Telegram, Webchat, Alexa).
- Soporte para la integración del asistente virtual en canales de terceros.
- Equipo técnico del asistente virtual: la empresa adjudicataria creará un equipo técnico compuesto por desarrolladores de software especializados en la creación de asistentes virtuales con experiencia demostrable.

El cómputo de las horas de mantenimiento será de 859 horas para 24 meses. Para ellos se mantendrán reuniones periódicas una vez al mes e informes mensuales especificando y detallando el consumo de cada mes y los trabajos realizados. Y cada vez que se le requiera.

El equipo técnico deberá estar supervisado por el responsable del Contrato de TURISMO DE TENERIFE a los efectos de la debida ejecución del servicio, así como a los efectos de reportar y

coordinar cuantas acciones sean necesarias para el soporte de feedback general a los usuarios, entrenamiento de preguntas más frecuentes etc. Ello, sin perjuicio de la creación de un equipo coordinador de los evolutivos de la herramienta, compuesto por el personal de TURISMO DE TENERIFE y de la entidad contratista que vayan a ser asignados en el proyecto.

2) Desarrollo e inclusión de nuevas funcionalidades y skills de Goio.

### 2.1) Reconocimiento de imágenes y sugerencias de actividades

La empresa adjudicataria debe encargarse de la implementación de un sistema que permita a los usuarios subir imágenes de localizaciones y que éstas sean reconocidas por el asistente para ayudar al visitante. Por ejemplo:



Que me puedes decir de este sitio?

 La foto muestra el famoso Roque Cinchado, que es una formación rocosa singular y uno de los símbolos más emblemáticos del Parque Nacional del Teide en la isla de Tenerife, Canarias, España. Al fondo se puede ver el pico del Teide, el volcán y montaña más alta de España, que se eleva a 3,718 metros sobre el nivel del mar.

El Parque Nacional del Teide es un sitio del Patrimonio Mundial de la UNESCO y es conocido por su impresionante paisaje volcánico, su flora y fauna únicas, y cielos nocturnos extraordinariamente claros que lo hacen un lugar privilegiado para la observación de las estrellas. El Roque Cinchado es particularmente famoso por su forma inusual y su ubicación, ofreciendo una magnífica vista con el Teide en el telón de fondo, lo que lo convierte en un punto popular para la fotografía.

Esto servirá de base para que el usuario siga consultando qué actividades se pueden hacer cerca de la zona, dónde comer, etc. que ya se ofrecen en el resto de las intenciones. Además, se añadirá una opción de traducción instantánea de textos o señales capturadas por la cámara del dispositivo, para ayudar a los turistas que no hablen los idiomas disponibles.

Para poder implementar esta característica, se tendrá que modificar la ventana de chat actual para permitir subir archivos de imagen, bien desde los dispositivos móviles como desde la aplicación de fotos del dispositivo simplemente tomando una fotografía del lugar, o desde la librería de imágenes. Estas imágenes podrán subirse, teniendo especial atención a la seguridad y a la implementación de una IA responsable:

- El tamaño de los archivos no debe superar el tamaño medio de una imagen obtenida por dispositivos móviles
- Se usarán los servicios necesarios para evitar un mal uso de esta funcionalidad desde el punto de vista de IA responsable, devolviendo mensaje de error en caso de incumplir alguna de las políticas de IA responsable establecidas
- Se añadirán medidas de throttling parametrizable (ejemplo: 2 imágenes por minuto; 10 al día), para evitar un mal uso de esta funcionalidad por parte de los usuarios.
- En ningún caso, las imágenes serán almacenadas, más allá del almacenamiento temporal para el procesamiento de esta funcionalidad, quedando eliminadas una vez que se envía la respuesta al usuario

## 2.2) Información de líneas de transporte público en tiempo real y de información relativas al medio natural

TITSA es la compañía de autobuses de Tenerife, que ofrece un API de integración a terceros para el conocimiento de las rutas, tarifas e incluso el tiempo estimado en que llegará la próxima guagua a la parada actual.

Tenerife On es la web del Cabildo Insular que tiene toda la información actualizada del medio natural ( senderos, rutas, ...)

Esta funcionalidad trata de evitar introducir preguntas estáticas en la base de datos de conocimiento con información de las líneas de TITSA y las relativas al medio natural, substituyéndolo por el desarrollo de una nueva skill (intención) que conecte con la API ofrecida por TITSA y por el área de Medio Ambiente de Cabildo para responder a las necesidades de los usuarios.

## 2.3) Información de vuelos en tiempo real

De forma similar a lo anterior, se requiere que el asistente virtual también ofrezca información sobre los vuelos entrantes y salientes de los dos aeropuertos de la isla. El adjudicatario tendrá que poner los medios necesarios para poder ofrecer esta información, conectando a los sistemas que estime oportunos, sin añadir ningún coste adicional.

## 2.4) Integración de sistema de recomendaciones personalizadas

Integrar un sistema de recomendaciones personalizadas basado en las preferencias e historial de conversación del usuario con el objeto de sugerir actividades y lugares a visitar. Para integrar este sistema de recomendaciones personalizadas en Goio, se implementará un algoritmo de aprendizaje automático o inteligencia artificial que sea capaz de analizar y aprender de las interacciones pasadas del usuario. El objetivo es proporcionar sugerencias altamente relevantes y personalizadas que mejoren la experiencia del usuario durante su estancia en Tenerife. Los pasos para desarrollar esta funcionalidad serán:

**1. Recopilación de datos:**

- Recolectar datos del usuario, como historial de búsquedas, preguntas frecuentes, clicks en distintos enlaces dentro del chat, y preferencias explicitadas durante chats anteriores.
- Pedir al usuario que complete un breve cuestionario sobre sus intereses y preferencias al inicio de la interacción con Goio.

**2. Perfil del usuario:**

- Crear un perfil de usuario que almacene toda la información recopilada y se actualice con cada nueva interacción.
- El perfil podría incluir preferencias como tipo de actividades (culturales, aventura, relax), gastronomía, presupuesto, entre otros.

**3. Algoritmo de recomendación:**

- Implementar un algoritmo de filtrado colaborativo para sugerir actividades basadas en las preferencias de usuarios similares.
- Utilizar técnicas de aprendizaje automático para perfeccionar las recomendaciones a medida que el usuario interactúa más con el sistema.

**4. Integración con el chat:**

- Diseñar respuestas del chat que incluyan las recomendaciones personalizadas. Por ejemplo, "Según tus intereses, te podría gustar visitar el Parque Nacional del Teide, ¿quieres que te cuente más sobre este lugar?".
- Permitir que el usuario califique las recomendaciones para mejorar aún más la precisión del sistema.

**5. Pruebas y ajustes:**

- Realizar pruebas con usuarios reales para evaluar la precisión de las recomendaciones y recopilar feedback.
- Ajustar y entrenar el algoritmo con base en los resultados obtenidos para mejorar la experiencia de usuario.

**6. Interfaz de usuario:**

- Desarrollar una interfaz amigable y fácil de usar que muestre las recomendaciones de forma atractiva y visual.
- Incluir opciones para que el usuario pueda aceptar, rechazar o solicitar nuevas recomendaciones.

**7. Protección de la privacidad:**

- Asegurar que toda la información del usuario se maneje de acuerdo con las normativas de privacidad y protección de datos.
- Proporcionar opciones para que los usuarios puedan gestionar o eliminar su información personal.

**8. Monitoreo y actualización:**

- Monitorear continuamente el rendimiento del sistema de recomendaciones y realizar actualizaciones periódicas para refinar el algoritmo.
- Añadir nuevas actividades y lugares a la base de datos para mantener las recomendaciones frescas y relevantes.

Al implementar este sistema, Goio podrá ofrecer una experiencia altamente personalizada a cada usuario, incrementando la satisfacción y fomentando el descubrimiento de todo lo que Tenerife tiene para ofrecer de manera más eficiente y ajustada a los gustos personales de cada turista.

## **2.5) Ofrecer un servicio de alertas sobre eventos especiales, cambios climáticos o situaciones de interés para el turista, como festivales o actividades de temporada.**

Se desarrollará un servicio de alertas dentro de Goio, que pueda notificar a los usuarios sobre eventos relevantes y situaciones de interés en tiempo real o con la antelación necesaria. Durante la implementación de esta funcionalidad, se tendrá en cuenta:

### **1. Recopilación de información:**

- Identificar y determinar fuentes de información confiables y actualizadas para eventos especiales, festivales, y cambios climáticos. Esto podría incluir APIs de servicios meteorológicos, bases de datos de eventos locales, y feeds de noticias. Conexión con la agenda cultural elaborada por Turismo de Tenerife.
- Crear una base de datos que almacene y clasifique esta información para su fácil acceso y distribución.

### **2. Sistema de suscripción:**

- Permitir que los usuarios se suscriban a alertas específicas basadas en sus intereses, ubicación y fechas de su visita.
- Ofrecer diferentes niveles de alerta, como básico (solo emergencias) o avanzado (incluyendo eventos y ofertas).

### **3. Integración con el chat:**

- Desarrollar un sistema dentro del chat que permita a los usuarios activar o desactivar las alertas en cualquier momento.
- Asegurarse de que el sistema sea capaz de enviar mensajes proactivos a los usuarios cuando se suscriben a las alertas.

### **4. Personalización de alertas:**

- Utilizar el perfil del usuario para personalizar las alertas según sus intereses y actividades planeadas.
- Por ejemplo, si un usuario está interesado en el senderismo, recibiría alertas sobre el clima que podrían afectar sus planes.

### **5. Diseño de notificaciones:**

- Crear notificaciones claras y concisas que proporcionen toda la información necesaria de forma rápida y legible.
- Incluir opciones en las notificaciones para obtener más detalles o tomar acciones, como reprogramar actividades.

### **6. Sistema de notificación multicanal:**

- Permitir que las alertas se envíen a través de varios canales, como el propio chat web, email o SMS.
- Asegurarse de que el sistema respete las preferencias de comunicación del usuario.

**7. Gestión de emergencias:**

- Desarrollar un protocolo especial para alertas de emergencia que requieran atención inmediata, como condiciones climáticas extremas o situaciones de seguridad. Compatibilidad con los protocolos establecidos para la isla de Tenerife.
- Establecer colaboraciones con entidades locales para obtener la información más actualizada y precisa.

**8. Pruebas y ajustes:**

- Realizar pruebas con usuarios reales para asegurarse de que las alertas son relevantes, precisas y se entregan de manera oportuna.
- Ajustar los algoritmos de alerta basados en el feedback de los usuarios y la eficacia de las notificaciones.

**9. Protección de la privacidad:**

- Asegurar que el sistema de alertas cumpla con las normativas de privacidad, solicitando el consentimiento del usuario para recibir notificaciones y permitiendo la fácil desuscripción.

**10. Monitoreo y actualización:**

- Monitorear constantemente el sistema de alertas para asegurar su funcionamiento óptimo y realizar actualizaciones según sea necesario.
- Mantener al equipo de soporte informado y entrenado para responder a preguntas o preocupaciones de los usuarios respecto a las alertas.

Con la implementación de este servicio de alertas, Goio podrá proporcionar una capa adicional de servicio al cliente, manteniendo a los turistas informados y seguros durante su estancia en Tenerife y mejorando su experiencia en la isla.

## **ARRENDAMIENTO DE LOS SERVICIOS COGNITIVOS Y HOSPEDAJE**

El adjudicatario se compromete a incluir dentro de su propuesta el arrendamiento de los servicios cognitivos y de todos los servicios de hospedaje necesarios para el correcto funcionamiento del asistente virtual.

### **VII.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO Y PRECIO DEL CONTRATO:**

#### **PRESUPUESTO DE LICITACIÓN:**

El importe máximo de la licitación del presente contrato es de **175.000 euros**, excluidos impuestos indirectos, de los cuales 87.500,00€ corresponden a los primeros 24 meses de vigencia del contrato conforme al siguiente desglose:

- 14.000 € en concepto de arrendamiento de servicios cognitivos y hospedaje.

- 57.500 € en concepto de bolsa de horas (mínimo de 429,5 horas por año para mantenimiento a realizar por parte de la empresa adjudicataria).
- 16.000€ en concepto de desarrollo de mejoras.

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 de TURISMO DE TENERIFE, sin que ésta quede obligada a agotar el citado presupuesto y/o importe de adjudicación resultante.

En base al artículo 101.5 de la LCSP, el presupuesto base de licitación ha sido determinado en base al estudio de mercado con empresas del sector, sin incluir las prórrogas ni modificaciones. Para su determinación se ha realizado un estudio de mercado respecto a los costes habituales del mercado y tomado en consideración para su determinación tanto los costes de personal como los gastos generales y el beneficio industrial, además de considerar concursos anteriores de similares características y acudiendo a las ratios sectoriales de las empresas dedicadas a servicios de trabajo temporal publicados en la Central de Balances de España.

El método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado del contrato viene dado por todos los conceptos y la totalidad de los gastos previstos para su correcta ejecución no contemplando modificaciones.

**VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 175.000 euros (IGIC excluido).**

El valor estimado de la presente licitación, sin incluir el I.G.I.C. o tributación indirecta que fuera de aplicación, asciende a la cantidad de **CIENTO SETENTA Y CINCO MIL EUROS (175.000,00 €) (IGIC EXCLUIDO)**, por un período inicial de 24 meses.

El valor estimado se ha efectuado teniendo en consideración los precios habituales en el mercado y está referido al momento de iniciar, por el órgano de contratación, el expediente de contratación. Se ha tomado asimismo como base para el cálculo, el valor real de los últimos contratos adjudicados de prestaciones similares y los precios que paga Turismo de Tenerife por dichos servicios.

Los licitadores presentarán su oferta económica solo respecto a los honorarios a recibir por sus servicios. Es decir, los honorarios de la empresa serán los que resulten de la propuesta presentada como criterio objetivo en la presente licitación, y aplicada sobre el coste efectivo de las acciones ejecutadas por el adjudicatario.

A efectos de determinar la publicidad y el procedimiento de adjudicación a ejecutar se ha tomado en cuenta el valor estimado de la presente contratación, sin incluir el I.G.I.C. o la tributación indirecta que fuera de aplicación ni las posibles modificaciones del contrato.

Se entiende que el valor estimado del contrato es **175.000,00** euros, por cuanto se ha efectuado teniendo en consideración los precios habituales en el mercado y está referido al momento de iniciar, por el órgano de contratación, el expediente de contratación.

El método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado del contrato viene dado por todos los conceptos y la totalidad de los gastos previstos para su correcta ejecución.

### PRESUPUESTO DE LICITACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Será el que resulte de excluir el IGIC -que deberá soportar la Administración- al presupuesto base de licitación ascendiendo el presupuesto de licitación a la cantidad de: 175.000 EUROS (€).

### EL PRECIO DEL CONTRATO.

Será el que resulte de la oferta presentada por el adjudicatario del contrato y que se determine como tal en el acto administrativo de adjudicación del mismo, no pudiendo superar el presupuesto base de licitación formulado por la Administración e incluirá, como partida independiente el IGIC.

En el precio del contrato se considerarán incluidos todos los gastos directos e indirectos que el contratista deba realizar para la normal prestación de los servicios contratados de conformidad con el régimen jurídico aplicable al contrato; también asumirá los gastos correspondientes a los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que resulten de aplicación, y todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, como los gastos de desplazamientos y análogos, los derechos de visado del proyecto de obras y los derivados de la obtención de autorizaciones, análisis y emisión de informes, los derivados de trabajos, medios auxiliares y materiales que sean necesarios para la correcta ejecución del objeto del contrato de conformidad con el presente pliego y con el pliego de prescripciones técnicas, que se considerarán incluidos en el precio del contrato, aunque no figuren todos ellos especificados en la descomposición o descripción de los precios, ni en las especificaciones contenidas en el pliego y en el de prescripciones técnicas.

## VIII.- PAGO DEL PRECIO DE LA CONTRATACIÓN

### I. PAGO DEL PRECIO DE LA CONTRATACIÓN

El pago del precio del presente contrato se efectuará de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- 1) El pago se realizará mensualmente, y su importe vendrá determinado en base al presupuesto adjudicado dividido por la duración inicial del contrato, 24 meses.
- 2) El pago se realizará dentro de los treinta días siguientes a la fecha de la aprobación de la factura remitida por el contratista. En ningún caso, se podrá remitir factura sin la aprobación del responsable del contrato respecto a la justificación previa y favorable de la ejecución de la presente contratación.
- 3) De acuerdo con lo anterior, para la emisión de la factura por el contratista será necesario haber presentado con carácter previo a la emisión de esta las certificaciones/informes/memorias justificativas o documentos correspondientes que acrediten y justifiquen la ejecución total del contrato. Dicha documentación será presentada al responsable del contrato de Turismo de Tenerife para revisión y valoración oportuna.
- 4) Tras la revisión y valoración favorable del responsable del contrato, comunicada al contratista, éste podrá proceder a la emisión y remisión de la factura correspondiente. En caso de comunicación no favorable respecto a la documentación justificativa de la ejecución, el contratista deberá subsanar y completar los extremos informados por el responsable del contrato para su nueva valoración.
- 5) No se procederá al pago del precio –ni se devengarán intereses por demora- sin que previamente TURISMO DE TENERIFE muestre conformidad con la prestación ejecutada.
- 6) En ningún caso, se podrá emitir factura sin la aprobación del responsable del contrato respecto a justificación definitiva de la presente contratación, de acuerdo con los extremos señalados anteriormente.

Las facturas emitidas deberán indicar el departamento, número de acción y expediente de contratación. La expedición de las facturas correspondientes deberá remitirse a:

- La siguiente dirección de correo electrónico: [facturas@webtenerife.com](mailto:facturas@webtenerife.com)
- O a través de la plataforma del Ministerio de Hacienda (FACE).

#### IX.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de 24 meses desde la firma del contrato, prorrogables a otros 24 meses.

#### X.- CLASIFICACIÓN EXIGIBLE A LOS PARTICIPANTES.

Para ser adjudicatario del presente contrato no es preciso estar en posesión de clasificación empresarial alguna, sin perjuicio de que *la inscripción y certificación en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acredite frente a todos los órganos de contratación del sector público, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de capacidad, prohibiciones de contratar y solvencia económica y financiera del licitador, siempre y cuando queden acreditados y actualizados dichos extremos en el certificado del ROLECE que sea presentado por los licitadores.*

#### XI.- CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL, Y ECONÓMICA Y FINANCIERA

De conformidad con el artículo 116.4.c) de la LCSP, podrá acreditarse la solvencia de la siguiente manera:

a) La solvencia económica y financiera podrá acreditarse mediante:

Se requiere un seguro de responsabilidad civil por valor mínimo igual al valor estimado del contrato (175.000 euros). El seguro deberá estar vigente hasta el fin del plazo de presentación de ofertas. Se deberá aportar, además, el compromiso de su renovación o prórroga que garantice el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato.

La acreditación de este requisito se efectuará por medio de certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados, así como el plazo mínimo de vigencia o la fecha de vencimiento del seguro, que deberá garantizar el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato.

### INTEGRACIÓN DE MEDIOS EXTERNOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA.

Para acreditar la solvencia económica y financiera en el contrato, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar. En las mismas condiciones, los empresarios que concurren agrupados en las uniones temporales podrán recurrir a las capacidades de entidades ajenas a la unión temporal.

En todo caso, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar compromiso por escrito de dichas entidades e incluir en las declaraciones correspondientes a la solvencia la información referida a la integración de los medios externos.

No obstante, dicho compromiso podrá ser solicitado por la Mesa de Contratación en los términos establecidos en el artículo 140.3 de la LCSP.

Cuando una empresa recurra a las capacidades de otras entidades en lo que respecta a los criterios relativos a la solvencia económica y financiera, se exigirán las formas de responsabilidad conjunta entre aquella entidad y las otras en la ejecución del presente contrato, incluso con carácter solidario.

b) La solvencia profesional o técnica podrá acreditarse mediante:

- Se deberá aportar una relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyan el objeto del contrato de los últimos tres años que incluya importe, fechas, destinatario (público o privado), de los mismos. Para acreditar la solvencia técnica, el licitador aportará una relación bajo declaración responsable de los extremos referidos anteriormente.
- Acreditación de que cuenta con la autorización administrativa previa exigida para estas empresas conforme a lo previsto en el artículo 2 de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las Empresas de Trabajo Temporal tras su nueva redacción proporcionada por el apartado 2 del artículo 116 del R.D.L. 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

Se requiere que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al *importe correspondiente al 70% de la **anualidad media del contrato** (-sin IGIC-)*, es decir, **SETENTA MIL EUROS (61.250,00€)**, ello conforme al artículo 36.6 RGLCAP.

El licitador **que resulte propuesto como adjudicatario** deberá acreditar dicho término a través de certificados de buena ejecución 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.

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, se atenderá a la semejanza o similitud de los trabajos realizados con el objeto del contrato, pero no se exigirá la identidad entre los mismos.

Para dicha determinación, además del CPV (a los tres primeros dígitos), se acudirá en su caso, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), a la clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).

En el caso de que se mantenga esta contratación como no sujeta a regulación armonizada, les proponemos lo siguiente: Cuando el contratista sea una empresa de nueva creación, entendiéndose por tal aquella que tenga una antigüedad inferior a cinco años, su solvencia técnica se acreditará por uno de los medios referidos en las letras b) a i) del artículo 90.1 de la LCSP, sin que en ningún caso sea aplicable lo relativo al límite cuantitativo y temporal de la ejecución de servicios.

**\*Al encontrarnos ante un procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada, no es de aplicación la previsibilidad de medios alternativos del artículo 90 de la LCSP para empresas de nueva creación.**

### **INTEGRACIÓN DE MEDIOS EXTERNOS DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL:**

Para acreditar la solvencia técnica o profesional en el contrato, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar. En las mismas condiciones, los

empresarios que concurran agrupados en las uniones temporales podrán recurrir a las capacidades de entidades ajenas a la unión temporal.

En todo caso, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar compromiso por escrito de dichas entidades e incluir en las declaraciones correspondientes a la solvencia la información referida a la integración de los medios externos.

No obstante, con respecto a los criterios relativos a los títulos de estudios y profesionales que se indican en el artículo 90.1.e) de la LCSP, o a la experiencia profesional pertinente, las empresas únicamente podrán recurrir a las capacidades de otras entidades si estas van a prestar los servicios para los cuales son necesarias dichas capacidades.

La acreditación de los medios de solvencia económica y financiera, y solvencia técnica o profesional sólo se exigirá al licitador propuesto como adjudicatario del contrato mediante el requerimiento previsto en el artículo 150 de LCSP, o en su caso, a los licitadores o en caso de requerimiento de la Mesa de Contratación o el Órgano de Contratación, en caso de entenderlo necesario para la correcta tramitación de procedimiento de contratación, por lo que podrán requerir a los licitadores la acreditación fehaciente del cumplimiento de los requisitos de solvencia establecidos en la presente cláusula a través de la presentación de los correspondientes certificados, en cualquier momento del procedimiento.

Estos requisitos de solvencia deberán ser cumplidos por el licitador o candidato que resulte propuesto como adjudicatario, debiendo hacerse efectivo dentro del plazo de diez días hábiles.

## XII. CRITERIOS DE VALORACIÓN Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Los criterios de adjudicación de este contrato se han establecido así por considerarlos los más apropiados y convenientes para el objeto de este contrato de servicios y son los siguientes:

CRITERIO	PUNTUACIÓN
Criterio objetivo 1: Propuesta económica.	31 puntos
Criterio objetivo 2: Horas de atención	20 puntos
<b>Total criterios objetivos:</b>	<b>51 puntos</b>
Criterio subjetivo 1: Calidad oferta presentada	49 puntos
<b>Total criterios subjetivos:</b>	<b>49 puntos</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100 puntos</b>

### INFORME MOTIVADO SOBRE CRITERIOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Se prescinde de la incorporación de criterios sociales y/o medioambientales en la adjudicación del contrato por no estimar que su ejecución pueda tener un impacto significativo de tipo social o en el medioambiente y, en consecuencia, no guardar relación con su objeto ni referirse o integrar las prestaciones que deban realizarse en virtud de dicho contrato.

### XIII.- FORMA DE PUNTUAR LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN Y ADJUDICACIÓN

#### Criterio objetivo 1: Propuesta económica. (31 puntos):

La oferta económica expresada por los licitadores en el archivo electrónico relativo al Sobre 3, siendo el euro (€) la unidad monetaria en la que deberán venir reflejadas se valorará conforme a la siguiente fórmula:

Se otorgará una puntuación máxima de 31 puntos a la oferta económica que presente un precio más bajo. En la cantidad referida se entienden incluidos la totalidad de los conceptos que comprenda la prestación del servicio, así como cualesquiera otros costes, suplidos, tasas, impuestos honorarios u otros equivalentes derivados de la realización del servicio, todos los cuales serán en su caso, por cuenta del adjudicatario.

A las ofertas siguientes en el orden de prelación de cada criterio se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$P=(pm*mo)/O$ , o bien  $P=(pm*O)/mo$ , según se trate, respectivamente, de proporción inversa o proporción directa con la mejor oferta, (donde “P” es la puntuación, “pm” es la puntuación máxima, “mo” es la mejor oferta y “O” es el valor cuantitativo de la oferta que se valora).

Podrán considerarse desproporcionadas o anormales las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

- 1.- Cuando concurriendo menos de tres licitadores, sea inferior al presupuesto base/máximo de licitación en más de un 20%.
- 2.- Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de un 10% a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de un 10% a dicha media.

En todo caso, deberá justificarse la oferta anormal, siguiéndose el trámite establecido en el artículo 149 de la LCSP.

#### Criterio objetivo 2: Horas de atención (20 puntos)

Se otorgarán 4 puntos por cada 20 horas adicionales que se presten de servicio en concepto de bolsa de horas (al mínimo establecido de 429,5 horas por anualidad). Hasta un máximo de 100 horas. Es decir, 20 puntos.

#### Criterio Subjetivo 1: Propuesta técnica (49 puntos)

Se otorgará como puntuación máxima 49 **puntos** a la oferta técnica, valorándose individualmente los siguientes criterios:

##### **1.- Solución técnica presentada.**

Se valorará el contenido de dicha oferta, la forma de presentación y la claridad expositiva otorgando un máximo de **49 puntos** a aquellos que presenten una mayor desagregación de contenidos a aportar y justifiquen el sistema de chatbot en Tenerife, (metodología y cronograma), así como novedades de la inclusión de la inteligencia artificial en el sistema.

**UMBRAL MÍNIMO:** Se establece en estos criterios un umbral mínimo de puntuación para continuar en el procedimiento de licitación de 24,5 Puntos, equivalente al 50% de la puntuación en el conjunto de los criterios cualitativos no evaluables mediante fórmulas o parámetros objetivos. Por tanto, quien no supere el umbral mínimo anterior, será excluido del procedimiento de contratación.

A efectos de la valoración de los criterios señalados anteriormente, las propuestas de los licitadores deberán contener los aspectos de la oferta relacionados con las condiciones técnicas del contrato y relativa a los criterios sujetos a juicio de valor. En todo caso, la propuesta técnica deberá incluir la presentación de una memoria explicativa del proyecto, el equipo personal propuesto para su realización y un cuadro resumen de la visión del proyecto en su conjunto.

Asimismo, se establecerán en la propuesta técnica los medios personales y materiales adscritos a la ejecución del contrato, mediante la inclusión del currículum de los intervinientes, así como la determinación de las funciones de cada uno. La efectiva adscripción de tales medios a la ejecución del contrato se considera obligación esencial.

#### **XIV. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

##### **i.CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER SOCIAL**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 202 de la LCSP, se establece para la empresa adjudicataria las siguientes condiciones especiales de ejecución del contrato:

- 1) Indicar el convenio colectivo que será de aplicación a los trabajadores que realicen la actividad objeto del contrato, en el supuesto de resultar adjudicatarios, así como facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a esos trabajadores.
- 2) Durante la ejecución del contrato, aplicar a la totalidad de la plantilla adscrita al mismo, las condiciones de trabajo establecidas por el último convenio colectivo sectorial y territorial en vigor en el que se encuadre la prestación contractual o, en su caso, el convenio de empresa vigente que mejore lo dispuesto en el citado convenio colectivo, en cuyo caso aplicará el de empresa.
- 3) Mantener las condiciones de trabajo de la plantilla adscrita al contrato durante toda su vigencia, incluidas las prórrogas, en los términos del convenio colectivo que resulte de aplicación al presentarse la oferta, aunque el mismo pierda posteriormente vigencia como

consecuencia de la ultraactividad. Asimismo, deberá introducir cualquier mejora sobre la legislación laboral básica aplicable en virtud del convenio colectivo en vigor.

4) Mantener la plantilla adscrita al objeto del contrato, durante toda su vigencia, incluidas las prórrogas, sin que proceda suspensión o extinción de puestos de trabajo salvo por bajas voluntarias, despidos disciplinarios, disconformidad de la administración o modificación del contrato por razones de estabilidad presupuestaria.

5) Las empresas licitadoras deberán garantizar que la oferta económica sea adecuada para hacer frente al coste derivado de la aplicación del convenio colectivo sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

6) La empresa adjudicataria deberá, a lo largo de toda la ejecución del contrato, abonar a los trabajadores el salario mensual, en la cuantía y en los periodos establecidos en el convenio colectivo de aplicación según la categoría profesional que corresponda, sin que en ningún caso el salario a abonar pueda ser inferior a aquel. El adjudicatario deberá estar al corriente de pago de las nóminas del personal que participe en la ejecución del contrato. Se considerará que incumple la citada condición cuando se produzca el impago o un retraso en el abono de las nóminas en más de dos meses. El órgano de contratación podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que la empresa contratista ha de hacer a los trabajadores que participen en la ejecución del contrato. A tal efecto podrá exigir, junto a la factura mensual, una certificación emitida por la representación legal de la empresa acreditativa de que se encuentra al corriente en el pago de las nóminas de acuerdo a las retribuciones fijadas en el convenio y la fecha en que fueron abonadas.

7) Para los supuestos en los que proceda la subcontratación: La contratación se encuentra sometida a la subrogación de los contratos de trabajo de todos los trabajadores, quedando el nuevo empresario subrogado en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social del anterior. La empresa adjudicataria además de cumplir, respecto a la plantilla vinculada a la ejecución del contrato, las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo, deberá cumplir el convenio colectivo aplicable, respetando las condiciones que, respecto a la subrogación de personas trabajadoras se establezcan en dicho convenio y abonando, en todo caso, al menos el salario recogido en el mismo según la categoría profesional que corresponda.

8) Hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

## ii.CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

Con el fin de disminuir el gasto innecesario de recursos y de colaborar con el reciclaje y la conservación del medio ambiente, todos los trabajos que deban ser presentados en soporte

documental a la Administración deberán imprimirse a doble cara, en blanco y negro y en papel reciclado (siempre que las características del documento lo permitan), procurándose además reducir el número de páginas empleando caracteres de tamaño mediano y reduciendo los márgenes de forma que los documentos sean legibles pero no supongan un gasto de recursos innecesario.

La persona responsable del contrato tendrá la facultad de no prestar su conformidad con los trabajos presentados que no se ajusten a lo señalado en el párrafo anterior, así como de ordenar el cumplimiento de dichos condicionantes.

Igualmente, el contratista está obligado al cumplimiento 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, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, y del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las normas que se promulguen durante la ejecución del contrato.

## **XV. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y FORMA DE ADJUDICACIÓN**

El procedimiento elegido para la adjudicación del contrato es el procedimiento abierto por razón de la cuantía, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 156 y siguientes de la LCSP.

A través de este procedimiento se busca que un mayor número de entidades concurran a la licitación, favoreciendo la competencia con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato.

## **XVI. SUBCONTRATACIÓN.**

La empresa adjudicataria podrá subcontratar con otras empresas la realización parcial de la prestación objeto de este contrato, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en la legislación de aplicación a las Empresas de Trabajo Temporal.

## **CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN EN MATERIA DE SUBCONTRATACIÓN**

Las limitaciones que permite introducir la LCSP con respecto a la subcontratación son las relativas a las denominadas “prestaciones críticas”. Estas serían aquellas que, por su especial relevancia o configuración, requieren que sean ejecutadas directamente por parte de la

empresa adjudicataria. La base tiene que ser la de permitir la subcontratación en todo, menos en las tareas críticas, y no se pueden establecer todas las tareas como críticas.

La empresa adjudicataria podrá subcontratar con otras empresas la realización parcial de la prestación objeto de este contrato.

Ante este aspecto, se tendrá en cuenta que la subcontratación de parte de la prestación objeto de este contrato estará sujeta al cumplimiento estricto de los requisitos establecidos en el artículo 215 y el artículo 216 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). Específicamente, se requerirá lo siguiente:

- Las empresas licitadoras deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tienen previsto subcontratar, señalando su importe y los datos identificativos de los subcontratistas propuestos.
- Posteriormente, tras la adjudicación del contrato y antes del inicio de la ejecución de este, la empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito al órgano de contratación su intención de celebrar subcontratos, detallando la parte de la prestación a subcontratar y la identidad y aptitud del subcontratista propuesto.

#### **Acciones o aspectos excluidos de la subcontratación:**

Se establecen los siguientes puntos clave sobre las acciones o aspectos que no pueden ser objeto de subcontratación:

- Servicios, suministros u obras que requieran un alto grado de especialización y cuya subcontratación no esté expresamente permitida por los pliegos de condiciones.
- Tareas críticas especificadas en el contrato que deben ser ejecutadas directamente por la empresa adjudicataria.
- Situaciones que requieran autorización expresa para la subcontratación, como contratos clasificados o aquellos relacionados con la seguridad del Estado.

#### **Obligaciones especiales de ejecución:**

En cumplimiento del artículo 217.1 de la LCSP, se establecen las siguientes obligaciones especiales de ejecución para la empresa adjudicataria:

- Obligación de la empresa adjudicataria de informar a Turismo de Tenerife, la relación detallada de subcontratistas o suministradores.
- Obligación de pago a subcontratistas y suministradores, conforme a lo establecido en los artículos 215, 216 y 217 de la LCSP.

- Obligación de aportar justificantes acreditativos del cumplimiento de los pagos a las entidades subcontratistas o suministradoras.

**Penalizaciones por incumplimiento:**

El incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la subcontratación para esta licitación determinará la imposición de las penalidades conforme a lo dispuesto en la LCSP asegurando de esta forma el cumplimiento efectivo de la subcontratación para esta licitación. Estas penalidades incluirán:

- Penalidad inicial por cada día natural de retraso en la presentación de la relación detallada de subcontratistas o suministradores, hasta los primeros diez días de incumplimiento. A partir del décimo primer día, esta penalidad se incrementará según lo establecido en la LCSP.
- En el caso de incumplimiento de las obligaciones de pago a subcontratistas o suministradores, las penalidades serán determinadas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 217.3 de la LCSP. Esto podría resultar en una penalidad diaria por día de retraso en el pago, con un límite máximo del 50% del precio del contrato, si se demuestra mediante resolución judicial o arbitral firme. En otros casos, la penalidad podría ser calculada de acuerdo con lo estipulado en la LCSP.
- En cuanto a la acreditación de los pagos a subcontratistas o suministradores, el incumplimiento de la obligación de presentar la documentación acreditativa dentro de los plazos establecidos conllevará una penalidad diaria según lo dispuesto en la LCSP.

**XVII. INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS.**

De conformidad con lo exigido por el artículo 116.4.f) de la LCSP, y al tratarse de un Contrato de servicios, se informa que las prestaciones objeto de este contrato no puede ser realizado con medios propios de TURISMO DE TENERIFE, debido a las siguientes circunstancias: las prestaciones objeto del Contrato, así como la especialización técnica requerida para su implantación requieren de profesionales con un perfil técnico que no lo cumple la plantilla técnica de TURISMO DE TENERIFE.

**XVIII. CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE CRÉDITO.**

Respecto a la Aprobación del Gasto, se acompañará al presente expediente de contratación el Certificado de Existencia de Crédito Presupuestario.

## XIX. PENALIDADES

De conformidad con lo establecido en el artículo 192. 1 de la LCSP, podrán imponerse al contratista las penalidades que en caso de:

- Ejecución defectuosa del objeto del contrato
- Compromiso de dedicación de medios (apartado 2 del artículo 76 de la LCSP)
- Incumplimiento de las Condiciones Especiales de Ejecución del contrato las cuales se establecer en el apartado XIV de la presente licitación (apartado 1 del artículo 202 de la LCSP-).

### Cuantía de las penalidades:

- En estos supuestos de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato, la imposición de las penalidades será proporcional a la gravedad del incumplimiento y su cuantía no podrá ser superior al 10 por ciento del presupuesto del contrato.
- Penalidades por demora: En caso de demora atribuible al contratista, se impondrán penalidades diarias en la proporción de 0,60 € por cada 1.000 euros del precio del contrato
- Penalidades por incumplimiento de criterios de adjudicación: penalidades ajustadas según el impacto de dicho incumplimiento en la puntuación de adjudicación del contrato proporcionable con el impacto atribuible.

### Procedimiento para la imposición de penalidades:

La decisión de imponer penalidades se regirá por lo expuesto supuestos expuestos en el pliego, así como las penalidades concretas que les correspondan.

En el caso de que se produzca algún tipo de incumplimiento por parte del contratista, las penalidades correspondientes se impondrán mediante acuerdo del órgano de contratación a disposición por el responsable de la ejecución del contrato, quien tiene un conocimiento directo de la situación y las circunstancias que rodean el incumplimiento.

Previo a la imposición de cualquier decisión sobre la imposición de penalidades, se otorgará al contratista un plazo de 5 días naturales para presentar sus argumentos y defender su posición ante el órgano de contratación, asegurando así un proceso justo y equitativo.

Una vez adoptado el acuerdo para imponer las penas, este será inmediatamente ejecutivo. Las penalidades se harán efectivas, en su caso, mediante la deducción de las cantidades que deban abonarse al contratista en concepto de pago total o parcial. Esta medida garantiza la aplicación efectiva de las sanciones y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

## XX. RESPONSABLE DEL CONTRATO

- D. Ricardo Martínez Cedrés
- **Dirección:** Avenida La constitución nº 12, C.P.: 38002, Santa Cruz de Tenerife
- **Director** Departamento de mejora del espacio turístico y Recursos Humanos.
- **Teléfonos Departamento de Mejora del espacio turístico, y RRHH:** 600 589 523
- **Dirección de correo electrónico Departamento Mejora del Espacio Turístico y RRHH:**  
[mejora@webtenerife.com](mailto:mejora@webtenerife.com)

## XXI. CONCLUSIONES

Se justifica expresamente la idoneidad de la contratación, emitiéndose al efecto la presente MEMORIA con carácter FAVORABLE, atendiendo para ello a los diferentes aspectos analizados en función de las necesidades surgidas para desarrollar la actividad que le es propia a TURISMO DE TENERIFE.

De esta manera, queda definida la necesidad de cubrir las necesidades del mantenimiento y desarrollo de mejoras en el asistente virtual GOIO, constituyendo un contrato privado de servicios, que deberá ser adjudicado mediante un procedimiento abierto, cuyo objeto queda definido, en consonancia con lo descrito en la presente memoria justificativa.

El contrato deberá ajustarse, a su vez, al plazo de duración e importes fijados, atendiendo a la correspondiente existencia de crédito presupuestario, así como al resto de especificaciones fijadas en los correspondientes pliegos que rijan la licitación y que se constituyen como Ley del contrato.

Y para que conste a los efectos oportunos, se suscribe el presente documento electrónicamente, a un único efecto, en Santa Cruz de Tenerife, desplegando sus efectos a partir de la fecha de su firma.

**D. RICARDO MARTÍNEZ CEDRÉS**

**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE MEJORA DEL ESPACIO TURÍSTICO Y RRHH DE  
SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A.**