

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL PRIMER AÑO DE EJECUCIÓN DEL PLAN DIRECTOR TURISTICO DE CIBERSEGURIDAD DE TENERIFE, FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATION EU – PLAN DE RECUPERACIÓN TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA**

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>1</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



<b>CSV documento</b>	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
<b>CSV firma</b>	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
<b>URL documento</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
<b>URL firma</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

## Índice

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETO DEL CONTRATO Y CPV .....	5
2.1	DEFINICIONES DE CONCEPTOS.....	6
2.2	OBJETIVOS Y LINEAS DE ACTUACION DEL PLAN DIRECTOR TURÍSTICO DE CIBERSEGURIDAD DE TENERIFE .....	9
3	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO .....	12
3.1	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN .....	12
4	FUNCIONES A DESARROLLAR EN EL CONTRATO .....	14
4.1	FUNCIONES DE GESTIÓN .....	16
4.2	FUNCIONES DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN .....	17
4.3	FUNCIONES DE APOYO Y ASESORAMIENTO EXPERTO .....	18
5	METODOLOGÍA.....	19
6	REQUISITOS TÉCNICOS.....	20
6.1	Fase de implantación – primer mes de contrato .....	20
6.2	FASE DE PLENO SERVICIO .....	22
6.3	FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO .....	23
7	ENTREGABLES.....	23
8	EQUIPO DE TRABAJO .....	24
8.1	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	26
8.2	PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO. 27	
8.3	CONSIDERACIONES .....	28
9	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	28
10	CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS TRABAJOS .....	28
11	INFORMACIÓN TÉCNICA.....	29
12	OBLIGACIONES DEL CONTRATO .....	29
13	FORMATO OFERTA TÉCNICA.....	30
14	INDICADORES DE SEGUIMIENTO.....	30

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>2</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



<b>CSV documento</b>	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
<b>CSV firma</b>	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
<b>URL documento</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
<b>URL firma</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

## 1 INTRODUCCIÓN

El Gobierno de España a través de la Secretaría de Estado de Turismo, resolvió la convocatoria extraordinaria de planes de sostenibilidad turística del año 2021 el 23 de diciembre del mismo año, que se publicó en el BOE N.º 312 de 31 de diciembre de 2021. En dicha orden se aprobó un plan de sostenibilidad a favor del Cabildo de Tenerife denominado TENERIFE RESET por importe de 7.445.000,00 euros.

En la estrategia de sostenibilidad del Gobierno de España existen 4 ejes principales:

- EJE 1. Actuaciones en el ámbito de la transición verde y sostenible
- EJE 2. Actuaciones de mejora de la eficiencia energética
- EJE 3. Actuaciones en el ámbito de la transición digital
- EJE 4. Actuaciones en el ámbito de la competitividad

Dentro del plan TENERIFE RESET, la presente actuación está incluida en el eje 3 con el número 7.3, y se ha denominado "Plan director turístico de ciberseguridad de Tenerife (Fase 1)".

La necesidad de una Oficina Técnica de Ciberseguridad Turística de Tenerife (en adelante OTCTT) se fundamenta en el objetivo del Cabildo de Tenerife de hacer de la isla un destino turístico competitivo, acorde con las necesidades de las comunidades viajeras del siglo XXI. Para ello la entidad **SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A.** (en adelante, "**TURISMO DE TENERIFE**"), entidad integrada en el ámbito público insular, ha desplegado una estrategia para transformarse y transformar el sector turístico digitalmente (distinguiéndose con el distintivo de Segittur "Destino Turístico Inteligente" y creando un área de Innovación e IT) y para avanzar en el camino de la sostenibilidad (con el apoyo del distintivo logrado de "Destino Biosphere", del Instituto de Turismo Responsable).

El mapa Smart desarrollado para lanzar esta estrategia se compone de proyectos innovadores que serán elegidos principalmente por su alcance y su ajuste al modelo Smart, definido así por la mesa de dirección de Turismo de Tenerife en julio de 2021:

"Tenerife como **polo de conocimiento** dentro de un **ecosistema natural turístico**. Basado en la cultura de la **innovación**, consolidado sobre una **infraestructura tecnológica de vanguardia**, que garantice el **desarrollo sostenible** del territorio para las generaciones actuales y las venideras".

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>3</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

Un destino respetuoso con la agenda 2030 y los ODS, **accesible** universalmente, que facilite la **interacción e integración** de sus visitantes **con el entorno natural y cultural** e incremente la calidad de su experiencia en la Isla. Mejorando, a su vez, la calidad de vida de la ciudadanía.

Por ello, en los últimos años Turismo de Tenerife ha trabajado en su estrategia tecnológica, invirtiendo en el análisis de programas de modernización, digitalización e innovación, cuidando especialmente su alineamiento con la estrategia europea y nacional.

Tenerife se encuentra inmerso en su transformación turística desde un destino vacacional hacia uno basado en polo de conocimiento, en los que destacan los siguientes proyectos:

- Primer Territorio Turístico Inteligente de España (DTI) (2020)
- Primer Plan Director Turístico de Inteligencia Artificial de España (2022)
- Hub de Innovación Turística (2022)
- Primer Plan Director Turístico de Ciberseguridad de España (2023)
- Plataforma y APP turística de Tenerife (2023)
- Smart Office (2023)

Además de mantener una posición de liderazgo turístico como destino europeo de invierno, ostenta también una posición diferencial como destino de vanguardia, conforme lo constatan su reciente certificación como Destino Sostenible Biosphere, su afiliación a la World Tourism Organization (UNWTO), y la distinción DTI anteriormente comentada.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desempeñan un papel de suma importancia, y hemos de ser conscientes de que, para salvaguardarlas, la gestión adecuada de la ciberseguridad constituye un reto colectivo al que necesariamente nos hemos de enfrentar. Resulta imprescindible estar al día de las amenazas y vulnerabilidades asociadas al uso de las nuevas tecnologías, esto juega un papel fundamental en cualquier organización, ya sea de carácter público o privado, siendo un factor de evolución y crecimiento determinante. Los pilares para la transformación digital, en las empresas 4.0 son precisamente reforzar y actualizar estos ámbitos:

- La infraestructura de tecnologías de la información (IT)
- La red de tecnologías de la operación (OT)
- La ciberseguridad
- Las aplicaciones

La ciberseguridad debe ser estructural en los servicios de los destinos turísticos y de sus empresas. Todos los recursos tecnológicos y los sistemas de información deben



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

ser seguros, de forma adecuada y eficiente, a nivel normativo y técnico. El entorno europeo pone en valía el destino turístico, amparando un conjunto de normas y programas, con la vigilancia y gestión de las autoridades a nivel legislativo. Aun así, esto no es suficiente, ya que cada uno de los actores que prestan el servicio al visitante son responsables en la cadena de valor.

En línea con lo anterior y con motivo de impulsar la isla como destino turístico innovador, con la presente contratación se pretende abordar el Modelo Smart Destination (Modelo SMART), a través de la contratación de la puesta en marcha de distintas iniciativas que contribuyan a ese modelo y que ya se recogen en el **Plan Director Turístico de Ciberseguridad de Tenerife** (en adelante PDTCT), desarrollo de los objetivos estratégicos y la implantación de las líneas de acción definidas, para mejorar la madurez en los servicios digitales al visitante.

Las innovaciones tecnológicas y las nuevas regulaciones están permitiendo realizar un claro proceso de modernización de todo el ecosistema empresarial, buscando la mejora de la calidad en los servicios ofertados al ciudadano-visitante y una mayor eficacia en el uso de recursos tecnológicos. Son muchos los retos que tiene el sector turístico en su objetivo de transformación hacia una gobernanza digital, abierta, eficiente y efectiva, bajo un marco de mejora continua, resiliente y con una clara orientación al servicio. En este marco global normativo y técnico, los **Objetivos Estratégicos** deben atender a alianzas y recursos clave, y generar e incentivar propuestas de valor en sus servicios al visitante y a los profesionales.

El principal propósito del PDTCT es **incrementar el nivel de madurez digital en materia de ciberseguridad del sector turístico de la isla.**

El Cabildo de Tenerife quiere ser el referente para el sector, al que poder acudir para recibir ayuda, apoyo y asesoramiento, mejorando así la competitividad y la diferenciación como destino turístico ciberseguro, incentivando y gestionando con ello, la mejora continua en la reputación de Tenerife.

Esto ayudará a posicionar a Tenerife como destino turístico ciberseguro, siendo un proyecto tractor en el desarrollo insular en el ámbito turístico, ambicioso y factible.

## 2 OBJETO DEL CONTRATO Y CPV

El objeto del presente contrato es la constitución de una Oficina Técnica de Ciberseguridad Turística de Tenerife (en adelante OTCTT) bajo la dirección de Turismo de Tenerife, dependiente en su totalidad de esta Entidad. Dicha oficina tendrá un equipo multidisciplinar para dar servicio en torno a la Ciberseguridad con un rol

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>5</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

consultivo, administrativo y técnico, permitiendo trabajar en las Líneas de acción de cada Objetivo estratégico para este proyecto de Turismo de Tenerife.

Se pretende disponer de un servicio experto y asesor, fuente de conocimiento y con estructura de comunicación, que dé asesoramiento y asistencia a las empresas del sector en el ámbito de la ciberseguridad, guiándolas en la implantación de nuevas configuraciones y tecnologías en su plataforma digital, atendiendo también a la concienciación del personal que presta servicio al visitante.

La OTCTT será el interlocutor cualificado para atender a las empresas turísticas en proyectos para el incremento de la seguridad de sus sistemas y atenderá la comunicación entre las instituciones competentes en ciberseguridad y el conjunto de las empresas del sector turístico de la isla.

El objetivo de la OTCTT en el marco del contrato objeto, será el de constituir el equipo de trabajo y la estructura organizativa para atender al sector de forma especializada y referente en el ámbito de la ciberseguridad para el servicio y los sistemas digitales al visitante.

El contrato definido tiene la calificación de contrato administrativo de servicios, de acuerdo con lo previsto en los artículos 17 y 25 de la LCSP.

Los CPV aplicables al objeto del contrato, son los siguientes:

- 72220000 Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica.
- 72222000-7 Servicios de planificación y revisión estratégica de sistemas de información o de tecnología de la información.
- 72222300-0 Servicios de tecnología de la información.

## 2.1 DEFINICIONES DE CONCEPTOS.

- **Alcance de las líneas de acción:** El total de las líneas de acción a desarrollar tienen, por un lado, como público objeto las empresas del sector Turístico de Tenerife, sus habitantes y visitantes. Se desarrollarán líneas con un marco de acción específico para el perfil de empresas seleccionadas como punto de partida, para incentivar la retención del talento insular y para garantizar un entorno seguro en el ámbito digital para todos los visitantes y las empresas que trabajan con Tenerife como destino turístico. Por otro lado, tienen como objetivo el fortalecimiento y diferenciación del sector turístico de Tenerife.

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>6</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

- **CCN:** ES Centro Criptológico Nacional, es el Organismo responsable de coordinar la acción de los diferentes organismos de la Administración que utilicen medios o procedimientos de cifra, garantizar la seguridad de las Tecnologías de la Información en ese ámbito, informar sobre la adquisición coordinada del material criptológico y formar al personal de la Administración especialista en este campo.
- **Compliance Business:** Es una tendencia mundial que consiste en un conjunto de herramientas y buenas prácticas implementadas por las empresas y organizaciones para identificar, evaluar, mitigar y gestionar riesgos, creando procedimientos efectivos a la medida, adaptados a cada organización, de forma preventiva y responsable cumplimiento con las diferentes normas aplicables, según el sector, institucionalizando una cultura de integridad, ética empresarial, transparencia y cumplimiento normativo.
- **Esfuerzo:** Tareas técnicas a desarrollar para crear el sistema o los sistemas que permitan la implementación de cada una las líneas de acción, pudiendo requerir la adquisición de herramientas o la contratación de algún servicio experto.
- **INCIBE:** Es el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, antes llamado Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. Este organismo es una sociedad vinculada al Ministerio de Economía y Empresa del Estado referente en ciberseguridad, avance y confianza digital de ciudadanos y empresas. Hace actividades de investigación, prestación de servicios y coordinación con otros equipos cibernéticos para mantener cibersegura la red nacional. INCIBE está al servicio de empresas y ciudadanos españoles para mantener a salvo nuestras comunicaciones y actividades en la red.
- **Indicadores:** Valor clave de desempeño o medidor de desempeño y resultados de la implementación por Línea de Acción. Hace referencia a una serie de métricas que se utilizarán para sintetizar la información sobre el cumplimiento, eficacia o público objeto en los proyectos de cada una de las Líneas de Acción.
- **IT:** Siglas en inglés de Tecnología de la Información (TI), es el proceso de creación, almacenamiento, transmisión y percepción de la información y los métodos de aplicación de estos procesos.
- **KPI:** es un indicador del rendimiento del trabajo que estás realizando sobre los objetivos que tienes marcados y es la forma de conocer si los estás cumpliendo.

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>7</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

- **Leads:** Es una persona o compañía que ha demostrado interés en los productos o servicios ofrecidos, y que podría convertirse en cliente.
- **Líneas de Acción:** Son un conjunto de iniciativas y programas a implantar compuestas por tareas y cronogramas específicos por interesados, que permitirán la medición objetiva del retorno de inversión sobre el sector.
- **Metodología DTI:** La metodología de Destino Turístico Inteligente asume como ejes vertebradores los pilares que sustentan el programa DTI: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Su implantación se basa en la coordinación de todas las áreas y de todos los agentes, públicos y privados, que posibilitan de manera directa o indirecta la actividad turística en el territorio. El objetivo es establecer un marco común de trabajo, que facilite identificar las necesidades y acciones prioritarias para iniciar el proceso de conversión en Destino Turístico Inteligente y su desarrollo posterior.
- **NIS2:** Network and Information Security. La Directiva NIS2 es una normativa de la Unión Europea que busca mejorar la seguridad de las redes y sistemas de información en su territorio.
- **Objetivos estratégicos:** Los objetivos estratégicos son un agrupamiento de líneas de acción que permiten desarrollar éstas en base a la misión del Plan Director y, a su vez, agrupar una serie de indicadores de medición que ayuden a trabajar bajo una directriz exclusiva de desarrollo y cumplimiento de los objetivos generales a medio y largo plazo.
- **PDTCT:** Plan Director Turístico de Ciberseguridad de Tenerife. Se puede ver más información y descargarlo en el siguiente enlace:  
<https://www.webtenerife.com/corporativa/que-hacemos/actuaciones-destino/plan-director-ciberseguridad/>
- **Tenerife Data:** Es un proyecto del Cabildo Insular de Tenerife de Open Data, que pone a disposición de los usuarios, con un formato normalizado y abierto, todo un catálogo de datos estructurados, relevantes desde el punto de vista del conocimiento de la realidad insular de Tenerife.
- **Tenerife Smart Destination:** Mapa estratégico de Tenerife como Destino Turístico Inteligente, su propósito estratégico es liderar un modelo smart que, desarrollado en paralelo con el actual, permita a la Isla alcanzar en 2030 una posición competitiva diferencial respecto a otros destinos, resiliente ante los grandes retos de la crisis climática y la transformación digital.

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>8</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

- **TIC:** Es la abreviatura de Tecnologías de la Información y la Comunicación, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para una información y comunicación más eficientes, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.
- **SOT:** Smart Office de Tenerife es el instrumento de coordinación y planificación de los proyectos y actuaciones a llevar a cabo en Tenerife bajo el marco de los 5 pilares y 8 ejes estratégicos del Modelo SMART, y que estén promovidos desde los diferentes departamentos de Turismo de Tenerife, así como desde otras organizaciones e instituciones público-privadas, tanto de la isla, como regionales. A través de la SOT se canalizan y articulan las propuestas y asistencias técnicas, que deben cubrir funciones de apoyo a la dirección de Turismo de Tenerife, considerando los ámbitos: estratégico, operativo y de soporte administrativo en la coordinación y seguimiento de los proyectos y actuaciones incluidas en el Mapa Estratégico SMART.

## 2.2 OBJETIVOS Y LINEAS DE ACTUACION DEL PLAN DIRECTOR TURÍSTICO DE CIBERSEGURIDAD DE TENERIFE

La ciberseguridad debe ser estructural en los servicios de los destinos turísticos y de sus empresas. Todos los recursos tecnológicos y los sistemas de información deben ser seguros, de forma adecuada y eficiente, a nivel normativo y técnico. El entorno europeo pone en valía el destino turístico, amparando un conjunto de normas y programas, con la vigilancia y gestión de las autoridades a nivel legislativo. Aun así, esto no es suficiente, ya que cada uno de los actores que prestan el servicio al visitante son responsables en la cadena de valor.

No solo es preciso aumentar las capacidades técnicas de las empresas que prestan el servicio al visitante, sino que estas deben tener cierto nivel de madurez para atender a una crisis ante un ataque. Las capacidades y estructuras de gestión necesarias para hacer frente a una posible crisis no se improvisan, cuando esta surge, es imprescindible desarrollarlas con antelación para disponer de la preparación necesaria en ese momento.

En la Unión Europea y España existe un firme apoyo de todas las instituciones a nivel legislativo y económico para que la ciberseguridad sea un elemento primordial en el día a día de las empresas. Es por esto por lo que es preciso poner a disposición del sector turístico, canales oficiales locales que sean cercanos, eficientes y efectivos en su directriz y soporte.

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>9</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



<b>CSV documento</b>	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
<b>CSV firma</b>	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
<b>URL documento</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
<b>URL firma</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

Turismo de Tenerife, entidad dependiente del Cabildo de Tenerife, lidera la implantación del PDTCT, con el objetivo de conseguir, junto al sector turístico de la isla, que Tenerife sea un destino turístico ciberseguro, creando un valor diferenciado que permita mejorar la competencia turística de Tenerife.

Para conseguir los objetivos estratégicos anteriormente referenciados, el PDTCT define una serie de líneas de acción que ayudarán al desarrollo de cada uno de ellos.

Los **objetivos estratégicos** para el PDTCT son los siguientes:

Código	Tipo	Descripción
OE1	Colaboración	Establecer canales de comunicación oficiales y normalizados entre las personas y entidades participantes en el PDTCT, en aras de facilitar el intercambio de información y las sinergias entre ellas, tanto en la implantación del plan como en su desarrollo en el tiempo.
OE2	Soporte y asesoramiento	Dar asistencia y soporte al sector turístico por medio de canales y bases de información oficiales que le ayuden a mejorar la madurez en ciberseguridad, ya sea en la implantación de nuevos proyectos o en la mejora de los actuales, para que cumplan con las normativas y estándares europeos.
OE3	Formación	Desarrollar las líneas específicas del PDTCT referidas a la formación del personal turístico, de forma que el sector disponga de mayor conocimiento en el ámbito de la ciberseguridad. Mediante la implantación de colaboraciones y convenios entre entidades públicas que mejoren la especialización tecnológica en el sector y la retención del talento insular.
OE4	Difusión	Realizar promoción de proyectos y eventos tecnológicos de referencia, así como comunicar los logros de las líneas de

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>10</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

		acción que se aborden.
OE5	Medición	Vigilar la consecución de los objetivos estratégicos y el desarrollo de cada una de las líneas de acción planteadas. Para ello el PDTCT definirá indicadores específicos que certifiquen el incremento de la madurez en la ciberseguridad del destino y de las empresas del sector.

A continuación, se describen de manera general las líneas de acción contempladas en el PDTCT para cada objetivo estratégico:

### Objetivo Estratégico 1: Colaboración

Se establecerán canales formales de comunicación del sector con el programa de ciberseguridad del Cabildo Insular de Tenerife, a través de Turismo de Tenerife y la SOT, y se pondrá a disposición del sector turístico, una base de conocimiento de proveedores TIC.

### Objetivo Estratégico 2: Soporte y asesoramiento

Se establecerá un comité técnico y asesor ante crisis de reputación del destino por incidentes de ciberseguridad y se coordinará un programa de asesoramiento junto con la Cámara de Comercio para las PYMES. También se fomentarán foros de promoción económica para proyectos tecnológicos en el sector turístico, así como la promoción la línea 017 del INCIBE.

### Objetivo Estratégico 3: Formación

Se incentivará y promocionará junto con la Universidad de La Laguna y los centros de formación profesional insulares programas de competencias TIC para la mejora del empleo relacionado con la ciberseguridad, así como creación o promoción de planes de formación y concienciación tecnológica y normativa en ciberseguridad existentes, y se promoverá el kit de concienciación e infografías del INCIBE.



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

#### Objetivo Estratégico 4: Difusión

Se promoverán eventos de ciberseguridad para el sector turístico, promocionando Tenerife como destino ciberseguro, así como los proyectos de Tenerife Smart Destination (incorporando paulatinamente los proyectos Smart Island del Cabildo y Smart City de los Ayuntamientos).

#### Objetivo Estratégico 5: Medición

Se analizarán los sistemas de monitorización de madurez digital en ciberseguridad insular existentes, y en caso de ser necesario, adaptándolos o creándolos para medir la madurez del sector turístico, creando también un nuevo sistema de datos del nivel de madurez en ciberseguridad en Tenerife data y en la Oficina del Dato de Turismo de Tenerife.

### 3 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

#### 3.1 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

De acuerdo con lo previsto en el artículo 100 de la LCSP el presupuesto base de licitación es el límite máximo de gasto que en virtud del contrato puede comprometer el órgano de contratación, incluido el IGIC.

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. La estructura del presupuesto es la siguiente:

Base imponible	IGIC	Presupuesto base de licitación
144.785,82 €	10.135,01 €	154.920,82 €

La estructura del presupuesto es la siguiente:

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>12</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

DESGLOSE DE PARTIDAS DEL PRESUPUESTO	IMPORTE ANUAL
1 Costes directos	
1.1 Gastos de personal	121.472,59 €
1.2 Otros gastos del proyecto	5.000,00 €
Total costes directos	126.472,59 €
2 Costes indirectos/gastos generales (8%)	10.117,81 €
3 Total costes directos + costes indirectos	136.590,39 €
4 Beneficio industrial (6%)	8.195,42 €
5 Total presupuesto sin IGIC	144.785,82 €
6 IGIC	10.135,01 €
7 Total presupuesto con IGIC	154.920,82 €

El porcentaje fijado para beneficio industrial se ha establecido teniendo en cuenta que para contratos de servicios no existe porcentaje regulado y se aplica por analogía el 6% previsto para contratos de obras.

Avda. Constitución, 12. 38005, **13**  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



<b>CSV documento</b>	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
<b>CSV firma</b>	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
<b>URL documento</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
<b>URL firma</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

Las referencias que se han tenido en cuenta para la aproximación económica presentada son:

- XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública (Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo)

El desglose de costes salariales directos en cómputo es el siguiente, el cual cumple con el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública:

Perfil	Coste total
Jefe de Proyecto (30% jornada laboral)	21.378,67 €
Técnico gestor de proyectos (80% jornada laboral)	55.299,46 €
Operador de soporte 1 (100% jornada laboral)	32.696,57 €
Operador de soporte 2 (35% jornada laboral)	12.097,88 €
Total	121.472,59 €

#### 4 FUNCIONES A DESARROLLAR EN EL CONTRATO

La adjudicataria constituirá el equipo de trabajo de la OTCTT, siguiendo las directrices marcadas desde Turismo de Tenerife y la SOT, en coordinación con el resto de los planes directores actuales. El PDTCT define una serie de líneas de acción, de las cuáles algunas ya han sido iniciadas desde la SOT, debiendo continuar con las líneas marcadas para el primer año, pero teniendo en cuenta que el desarrollo de las acciones ya iniciadas puede ir variando y adaptando las líneas a las necesidades que se vayan

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>14</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

detectando en el sector turístico. También el propio conocimiento de las acciones ya realizadas y en proceso por otros actores involucrados en mejorar la ciberseguridad en el sector, pueden hacer que haya que plantear la modificación o reedición de algunas líneas.

Turismo de Tenerife se encuentra en una importante fase de unificación de planes/estrategias. Entre otras, el plan original de ciberseguridad definido en el año 2021 (formalmente denominado Plan Director Turístico de Ciberseguridad de Tenerife).

Por tanto, aparte de las acciones planteadas en el AÑO CERO (detalladas a continuación) se considera necesario tener en cuenta:

- Una fase de integración de las acciones planteadas con el actual esquema de desarrollo/ejecución de proyectos de la Smart Office Tenerife (SOT).
- Una fase de análisis de los agentes, organizaciones, instituciones, etc. que hayan podido o estén desarrollando iniciativas relacionadas con la ciberseguridad en la isla, tanto para el turismo como para el sector empresarial en general, con el objetivo de no duplicar esfuerzos.
- Una fase de máxima alineación con las acciones de ciberseguridad iniciadas e impulsadas desde el Cabildo de Tenerife hacia las entidades locales EELL. Este efecto proporcionará una visión más homogénea de la ciberseguridad insular.
- Un enfoque más ORIENTATIVO que de mera EJECUCIÓN para todos los agentes y destinatarios de las acciones de ciberseguridad planteadas en este pliego.

Desde la SOT, se han comenzado en el Año 0, las siguientes líneas de acción dentro de cada OE:

- Colaboración: Se están estableciendo canales formales de comunicación del sector con el programa de Ciberseguridad del Cabildo de Tenerife y se está estableciendo un comité técnico y asesor ante crisis de reputación del destino por incidentes de seguridad.
- Soporte y Asesoramiento: Se está creando un programa de asesoramiento junto con la Cámara de Comercio para las Pymes.

Avda. Constitución, 12. 38005, **15**  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMCBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMCBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMCBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

- **Formación:** Se está incentivando y promocionando junto con la Universidad de La Laguna y los centros de formación profesional insulares programas de competencias TIC para la mejora del empleo relacionado con la ciberseguridad.

Por lo que, en principio, las líneas de acción que se llevarán a cabo (Teniendo en cuenta lo comentado anteriormente sobre la evolución de estas según se vayan adaptando a las nuevas necesidades del sector), serían las siguientes:

- **Colaboración:** Poner a disposición del sector turístico una base de conocimiento de proveedores TIC para el sector turístico, ya sea creando o unificando otros recursos existentes actualmente.
- **Soporte y Asesoramiento:** Dar asesoramiento sobre el equipamiento tecnológico en materia de ciberseguridad, ya sea realizando estudios de mercado o aprovechando recursos actuales de otros actores implicados, y promover la línea 017 del INCIBE.
- **Formación:** Promover el kit de concienciación e infografías del INCIBE.
- **Medición:** Crear un sistema de monitorización de madurez digital insular.

Colaborando con las líneas de acción ejecutadas por la SOT para este período:

- **Formación:** Crear y desarrollar planes de formación y concienciación tecnológica y normativa en ciberseguridad
- **Medición:** Se analizarán los sistemas de monitorización de madurez digital en ciberseguridad insular existentes, y en caso de ser necesario, adaptándolos o creándolos para medir la madurez del sector turístico.

#### 4.1 FUNCIONES DE GESTIÓN

El PDTCT, es el programa sobre el que se cimienta el futuro deseado en el mundo digital del sector para Tenerife, siendo éste, la palanca que impulsa los nuevos proyectos, debiendo éstos estar sometidos de forma constante a una evaluación y seguimiento en su implantación y explotación, gestionando y vigilando el Road-Map que se establezca: mejoras técnicas y de gestión de los servicios de la tecnología y, mejoras en materia de capacitación de los empleados/as con seguimiento y aplicación de la normativa.

La oficina técnica tendrá un desempeño en el cual todos sus integrantes deben atender a un código de ética y conducta profesional.



Documento

<b>CSV documento</b>	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
<b>CSV firma</b>	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
<b>URL documento</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
<b>URL firma</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

La OTCTT se define como un instrumento imprescindible para dar cohesión a la iniciativa de que la isla de Tenerife sea un destino ciberseguro, en un proceso continuo de creación de nuevos modelos innovadores de servicios, materialización de iniciativas y mejora, en el que se canalizan y articulan las propuestas y demandas de todos los involucrados en dicha estrategia, incluidos ciudadanos/as, visitantes, empresas y todos aquellos agentes externos que interactúen en el sector.

Sus principales funciones de desarrollaran sobre:

- La revisión y apoyo a la implementación de un modelo maduro de gobernanza técnica a corto y medio plazo.
- El análisis y seguimiento de la adecuación a la normativa de los servicios atendidos por la OTCTT en las empresas del sector.
- La evaluación y asesoramiento sobre los riesgos asociados a los activos empresariales.
- La definición y creación de cuadros de mando para la evaluación continua de datos objetivos en ciberseguridad insular en el sector turístico.
- Las auditorías de cumplimiento a nivel normativo en la gestión de los datos.
- La asistencia activa a los órganos de gobierno de tecnología de las empresas.
- Asesoramiento en la gestión de la configuración efectiva de nuevos procesos y control sobre los mismos (operaciones de seguridad, políticas de respaldo, gestión de incidentes y medición de riesgos).

La OTCTT debe ayudar a mejorar las organizaciones en su día a día, prestando especial atención a: la concienciación de los empleados/as, el buen uso de los sistemas de información y de las herramientas de seguridad en la empresa, el uso adecuado de contraseñas y acceso físico a las instalaciones, la actualización de las aplicaciones, el borrado seguro de la información, las copias de seguridad periódicas con pruebas de recuperación rigurosas, etc.

#### 4.2 FUNCIONES DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

Para realizar las labores de comunicación y garantizar la adecuada difusión de las Líneas de Acción objeto, la empresa adjudicataria deberá desarrollar como mínimo las siguientes actividades:

- La creación de un espacio innovador que favorezca la cooperación y el intercambio de conocimiento y tecnologías entre Turismo de Tenerife y las empresas del sector turístico.

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>17</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

- Promover la capacitación técnica del personal del sector en materia tecnológica y la madurez de las empresas en el desarrollo y explotación de las tecnologías a nivel de ciberseguridad.
- Ofrecer acciones y servicios que estimulen el desarrollo exitoso de las empresas, del destino turístico ciberseguro.
- Posicionamiento destacado y referente como destino turístico, aumento de la reputación en el ámbito tecnológico - digital.

Los objetivos de la OTCTT se enfocarán en la gestión y configuración de los recursos digitales al servicio del negocio turístico, no en el plan de modernización en el ámbito tecnológico, que será competencia de la entidad a la que se atiende. Conforme a la Guía de Buenas Prácticas en Digitalización para Destinos Turísticos Inteligentes:

*(...) Destino Turístico Inteligente es un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente (...), teniendo los siguientes retos a conseguir:*

1. Capturar los segmentos de turistas estratégicos para el destino.
2. Aumentar el gasto y la satisfacción de los viajeros en destino
3. Fidelizar al visitante.
4. Reforzar la colaboración público-privada y la competitividad del sector.
5. Gestionar la sobrecarga de los servicios públicos por el turismo
6. Ofrecer desde el turismo oportunidades y beneficios para la sociedad receptora.
7. Anticipar y gestionar impactos negativos sobre el entorno natural y el espacio ciudadano.
8. Contar con los sistemas tecnológicos y estructuras de gestión que permitan abordar los retos.

#### 4.3 FUNCIONES DE APOYO Y ASESORAMIENTO EXPERTO

En su fase inicial la OTCTT debe arrancar su trabajo definiendo concretamente todo su ámbito de actuación, así como habilitando las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo. También, creando la agenda para su primer semestre de actividad, donde no solo se inicien las acciones de atención y soporte a las empresas, sino que se preste especial atención a la agenda de eventos y formación en ciberseguridad para el sector y **se aborden planes de comunicación y difusión que den a conocer la Oficina Técnica como ente autorizado y líder**. Se organizarán reuniones de coordinación dentro de la propia institución y con el Cabildo

Avda. Constitución, 12. 38005, **18**  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

Insular de Tenerife, en aras de potenciar la comunicación y establecer los canales, periodicidad e interlocutores nominalmente para el trabajo en adelante.

El modelo de gobierno de la oficina tendrá como objetivos nucleares los siguientes:

1. Confeccionar el mapa estratégico del sector a corto plazo (planificación estratégica).
2. Diseño y gestión de la oficina de proyectos (PMO), competencias y definición y difusión del catálogo de servicios.
3. Planificar y mejorar las operaciones (oficina de comunicación: red de interesados, eventos, formación, foros empresariales y atención sobre el catálogo de servicios).
4. Monitorización y aprendizaje del entorno y sus necesidades (equipo de trabajo de la oficina técnica, dirección e implantación de procedimientos y servicios).
5. Gestionar las iniciativas (análisis del ecosistema en ciberseguridad, registro de actividades, peticiones y asistencias).
6. Evaluar y adaptar la estrategia (medición del marco de trabajo en las empresas, posibles medidas incentivadoras y evaluación de resultados).

## 5 METODOLOGÍA

En términos generales las soluciones del equipo de la OTCTT deben estar orientadas a crear un entorno de gestión simple y ágil que permita una coordinación muy fluida entre el responsable del contrato y el equipo de la OTCTT y que, dicha coordinación, trascienda al sector de forma eficiente y efectiva en la atención a las empresas.

Conforme a lo anterior, la metodología a nivel de soporte técnico debe estar fundamentada en metodologías como ITIL, COBIT y normas y estándares nacionales e internacionales ampliamente conocidos, considerando de forma especial: RGPD, NIS2, LOPDGDD, Marco de ISACA, como CISA y CISM, ISO 27001, los ODS, etc., todas aquellas leyes, normas y marcos de gestión que han sido la línea de referencia de los Objetivos Estratégicos para Turismo de Tenerife en el desarrollo de su PDTCT.

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>19</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

## 6 REQUISITOS TÉCNICOS

De manera específica, el adjudicatario deberá cumplir de manera específica los siguientes requisitos:

### 6.1 FASE DE IMPLANTACIÓN – PRIMER MES DE CONTRATO

La **fase de implantación** del servicio tendrá una duración de un mes como máximo. En esa fase deberán llevarse a cabo al menos los siguientes aspectos:

- En esta fase se constituirá la OTCTT y se implantarán todas aquellas herramientas que el adjudicatario ponga a disposición del proyecto, como son las licencias de ofimática precisas para el desempeño del servicio, las licencias para los cuadros de mando o el software de gestión de incidencias (ITSM).
- Deberán definirse las herramientas, plataformas y contenidos tanto formativos como de asesoramiento especializado que se van a dar para el desarrollo del contrato.
- Sera necesario la actualización de la base de datos de Turismo de Tenerife, al menos en los siguientes aspectos:
  - Datos completos del Establecimiento, de Titularidad y Explotación.
  - Estructura organizativa.
  - Equipo Directivo.
  - Equipos técnicos, área de Tecnologías de Información.
    - Servicio Técnico que se presta localmente.
    - Tecnologías.
    - Y todos aquellos datos que puedan ser referentes para la atención y la mejora del servicio digital al visitante.
  - Registro de todos aquellos eventos/foros, etc., en los que participe el equipo del establecimiento, así como de su participación en las sesiones de concienciación y formación a los que asista.

La **creación de la OTCTT** deberá disponer de una línea de atención telefónica y un punto único de contacto mediante correo electrónico, para su servicio general, garantizando su accesibilidad y comunicación y asistencia técnica con el sector turístico.

- Realizar un **plan de comunicación** para la presentación de la oficina al sector turístico y de los servicios que prestan. Diseño del plan de concienciación y

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>20</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

sensibilización específico para el sector, considerando como mínimo a los siguientes grupos de usuarios: personal directivo, equipos de trabajo de las empresas y, de forma específica para el personal de IT de cada organización o grupo empresas.

Este plan de comunicación debe abarcar como mínimo a todas las empresas asociadas a Turismo de Tenerife, con todo el sector turístico como objetivo, coordinando las comunicaciones que se vayan a realizar con las efectuadas por la SOT.

- Elaboración de un **plan de formación sobre cuestiones de ciberseguridad**: se impartirán acciones formativas en materia de ciberseguridad, el contrato requiere como mínimo 75 horas de acciones formativas, de las cuáles 25 horas de formación presencial y 50 horas deben ser de formación online.

Las acciones formativas estarán dirigidas a todo el sector turístico, pero priorizando el sector alojativo en las convocatorias.

Se deberán dar como mínimo 8 sesiones presenciales de 2 horas mínimas y 20 sesiones online de dos horas mínimas de duración, con unos mínimos de:

Presenciales:

- Entre el mes 2 y 4: 2
- Entre el mes 5 y 8: 3
- Entre el mes 9 y 12: 3

Online:

- Entre el mes 2 y 4: 6
- Entre el mes 5 y 8: 6
- Entre el mes 9 y 12: 8

Se requiere un mínimo de asistencia de:

Presenciales:

- Entre el mes 2 y 4: 30
- Entre el mes 5 y 8: 30
- Entre el mes 9 y 12: 40

Online:

- Entre el mes 2 y 4: 60
- Entre el mes 5 y 8: 60
- Entre el mes 9 y 12: 80



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

- Plan de **soporte y asesoramiento a las empresas.**

Será preciso determinar la herramientas o medios por lo que se realizarán las sesiones de concienciación y sensibilización, los medios y materiales que formarán dicha formación. Asimismo, deberá definir la forma de prestar el servicio de soporte y asesoramiento a las empresas.

Se deberá de dar soporte y asesoramiento a un mínimo de 250 empresas, divididas en:

Entre el mes 2 y 4: 75  
Entre el mes 5 y 8: 75  
Entre el mes 9 y 12: 100

- Realización de un **protocolo de seguridad** ante posibles ataques. Para la elaboración se debe tener en cuenta al "comité técnico y asesor ante una crisis de reputación del destino por incidentes de ciberseguridad" creado por la SOT dentro de las líneas de acción del Año 0.

Elaboración del **plan de trabajo definitivo** que debe ser aprobado por el responsable del contrato.

## 6.2 FASE DE PLENO SERVICIO

### Del mes 2 al mes 11

En esta fase se abordarán todas aquellas acciones con carácter presencial con el sector, visitas a las empresas, colaboración con Turismo de Tenerife en la promoción del destino como ciberseguro, impartir la formación específica y en general, todas las acciones previstas en el pliego técnico.

- Elaboración de informes para la ejecución de contrato que contengan el grado del cumplimiento del plan de trabajo en las distintas líneas de trabajo, formación, comunicación, asesoramiento especializado al sector, colaboraciones con distintas entidades y medición de objetivos.
- En dicho informe deben especificarse todas las actuaciones realizadas y el grado de cumplimiento de los objetivos según los indicadores que se hayan propuesto previamente.



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

- El seguimiento del contrato se realizará entre el/la responsable del equipo de trabajo por parte de la empresa adjudicataria y el/la responsable del contrato de Turismo de Tenerife con reuniones de seguimiento, con periodicidad semanal o quincenal, según se disponga, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones del personal de la oficina de soporte, o la validación de los trabajos asignados.

### 6.3 FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

#### Últimos 15 días del contrato

Esta fase tendrá especial importancia en cuanto a las tareas realizadas y en curso a atender y/o cerrar, con una antelación de como mínimo un mes se realizarán tareas de verificación de todos los datos, informes y acciones generados o atendidos en el proyecto, con el objetivo de entregar estos con la mayor rigurosidad posible a la dirección de Turismo de Tenerife.

## 7 ENTREGABLES

### ENTREGABLE 1 – PRIMER MES DEL CONTRATO

#### Entrega de los siguientes documentos de la fase de implantación:

- Plan de comunicación
- Plan de formación
- Plan de trabajo definitivo
- Plan de soporte y asesoramiento a las empresas.
- Informe detallado sobre la constitución de la oficina técnica y la actualización de la base de datos
- Protocolo de seguridad ante posibles ataques

### ENTREGABLE 2 – MES 2 al 4

Entrega de informe de la actividad realizada del mes 2 al mes 4 (entregable 2 del contrato) que contenga el detalle de las acciones realizadas en materia de comunicación, formación y soporte, así como el asesoramiento a empresas realizado durante dicho periodo, los indicadores detallados en el punto 14 y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Entrega de **la primera versión** de la base de datos que contenga los contactos de las empresas con las que se haya trabajado.

### ENTREGABLE 3 – MES 5 al 7

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>23</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

Entrega de informe de la actividad realizada del mes 5 al mes 7 (entregable 3 del contrato) que contenga el detalle de las acciones realizadas en materia de comunicación, formación y soporte, así como el asesoramiento a empresas realizado durante dicho periodo, los indicadores detallados en el punto 14 y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Entrega de la **segunda versión** de la base de datos que contenga los contactos de las empresas con las que se haya trabajado.

#### ENTREGABLE 4 – MES 8 al 12

Entrega de informe de la actividad realizada del mes 8 al mes 12 (entregable 4 del contrato) que contenga el detalle de las acciones realizadas en materia de comunicación, formación y soporte, así como el asesoramiento a empresas realizado durante dicho periodo, los indicadores detallados en el punto 14 y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Entrega de la **tercera versión** de la base de datos que contenga los contactos de las empresas con las que se haya trabajado.

Entrega de los documentos previstos en la fase de desconexión del servicio:

1. Informe del servicio prestado donde se especifiquen los objetivos perseguidos y los alcanzados al final del contrato.
2. Informe final de los trabajos realizados en el transcurso del contrato.
3. Acceso a herramientas utilizadas o reporte de estas donde estén los datos de todo el servicio realizado al sector (posible software de ITSM, cuadros de mando, etc.).
4. Base de datos de empresas del sector, entidades y colaboradores con los que se haya trabajado de forma específica actualizada al final del contrato.

### 8 EQUIPO DE TRABAJO

De conformidad con lo establecido en el artículo 76.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Públicos, los licitadores se comprometerán a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello. A este compromiso se le atribuye el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Para la ejecución de las actuaciones descritas, el adjudicatario se compromete a adscribir los medios personales suficientes que deberán cumplir con la cualificación establecida.



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firmado por	Sello de tiempo
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

### Jefe de Proyecto

Titulación: Ingeniería informática, matemático/a, físico/a, ingeniería superior o equivalente Deberá contar con una titulación mínima en inglés equivalente a un nivel B2.

Perfil para la dirección y gestión de la Oficina Técnica que facilite el seguimiento al catálogo de servicios y metodologías de gestión, implantadas o a desarrollar, estableciendo métricas que analicen las posibles mejoras continuas en los servicios.

Así mismo, deberá ser responsable de hacer cumplir las regulaciones, normativas y mejores prácticas en la gestión de servicios TIC (Tecnologías de la información y comunicación).

Se requiere experiencia de al menos 3 años en trabajos similares de ciberseguridad. Su función será la de coordinación de la Oficina de soporte, así como la interlocución con el responsable del contrato.

Dedicación de un 30 % de su jornada de trabajo al proyecto.

### Técnico gestor de proyectos

Titulación: Grado Universitario en informática o Ingeniería Informática equivalente.

Perfil con capacidad técnica y experiencia en gestión de proyectos de ciberseguridad para diseñar y verificar la correcta ejecución de las líneas de acción definidas en el PDTCT.

Se encargará de controlar y coordinar, hacer seguimiento y liderar técnicamente la consecución de los proyectos. Así mismo, este perfil participará en la redacción de documentos y boletines de la OTCTT.

Se requiere experiencia de al menos 3 años en trabajos similares.

Dedicación de un 80 % de su jornada de trabajo al proyecto.

### Dos Operador Técnicos N1 de Sistemas

Titulación: Formación Profesional en el Ciclo Formativo de Grado Superior en informática. Experiencia en soporte técnico a usuarios de IT (Tecnologías de la información). Formación y conocimientos básicos del Esquema Nacional de

Avda. Constitución, 12. 38005, **25**  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

Seguridad. Con dedicación a tiempo completo. Se requiere experiencia de al menos tres años en tareas similares.

Uno con dedicación de un 100 % de su jornada de trabajo al proyecto y otro con una dedicación del 35 %.

Con independencia de que la empresa adjudicataria pueda adjuntar en la documentación de cada componente del equipo de trabajo cuanta información complementaria considere de interés, para cada uno de los perfiles se completará, como mínimo, la siguiente información:

- Titulación académica.
- Experiencia demostrable en proyectos similares en los últimos 5 años.
  - a. Nombre del Proyecto.
  - b. Nombre del Organismo contratante/cliente para el que se desarrollaron los trabajos.
  - c. Funciones desempeñadas en el proyecto.
  - d. Tiempo de participación en el proyecto.
  - e. Otros conocimientos de interés.
- Declaración responsable en que manifieste su compromiso de formar parte del equipo que ejecutará la prestación contratada.

Los/as responsables de Turismo de Tenerife se reservan la facultad de solicitar, durante el transcurso del servicio, cualquier tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria respecto al equipo de trabajo.

## 8.1 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El trabajo se desarrollará en las dependencias de la empresa adjudicataria, sin menoscabo de que, de manera puntual, podrán desplazarse a la sede de Turismo de Tenerife para participar en o para la realización de trabajos y/o tareas que se consideren necesarios. Para estos/as profesionales, la empresa adjudicataria deberá proporcionar los medios necesarios para poder realizar los servicios en remoto.

La adjudicataria deberá tener sede en Tenerife.

El horario de prestación del servicio será de lunes a viernes de 8 a 16 horas (como mínimo 40 horas semanales).

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>26</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

La planificación de vacaciones de los técnicos asignados al servicio deberá hacerse de tal forma que se garanticen los umbrales del servicio requerido de forma continua durante toda la duración del contrato. La continuidad del servicio debe mantenerse asimismo en caso de ausencias no programadas motivadas por otras causas (baja médica de larga duración, baja voluntaria de la empresa, etc.).

## 8.2 PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO.

Todos los recursos materiales y, en particular, equipos, programas informáticos y material fungible, necesarios para un adecuado respaldo de dirección y atención técnica, administrativa, de marketing y comercial, deberán ser aportados por la empresa adjudicataria y deberán ser propiedad de esta o, en su caso, poseer las correspondientes autorizaciones, licencias de uso o permisos necesarios que deberán documentarse mediante el respectivo contrato de cesión con Turismo de Tenerife. En el caso de herramientas open source, estas deberán tener alojamiento en local en la plataforma tecnológica del adjudicatario o de Turismo de Tenerife, donde se puedan comprobar los accesos legítimos y seguros a los datos que estas administren.

La empresa adjudicataria deberá disponer de la infraestructura adecuada para la prestación del servicio de manera tanto remota como presencial, incluyendo: los medios informáticos, conexiones a red y cualquier otro elemento que se pudiera ser necesario para la ejecución de las tareas encomendadas. Dichos recursos deberán ser compatibles con el entorno de trabajo, equipos y programas de Turismos de Tenerife.

Para el presente proyecto se han considerado las siguientes licencias y elementos:

- Licencias MS Office 365- Empresa Premium (plataforma de video conferencia y de repositorio de documentación del Equipo de la OTCTT).
- Herramientas o procedimientos donde se garantice la maquetación de boletines de concienciación y sensibilización y comunicaciones oficiales de la oficina técnica al sector o a otros interesados.
- Licencias de Power BI PRO-MS que posibilite la construcción y administración de cuadros de mando.
- Software de ITSM o similar, donde se registren todas las atenciones, solicitudes, cambios solicitados, entregas de servicio, visitas a empresas, participación en eventos y foros, etc.

Se valorará el hecho de poner a disposición del servicio una plataforma de contenidos de concienciación para el sector.



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

### 8.3 CONSIDERACIONES

La composición del equipo de trabajo no podrá ser modificada sin el consentimiento expreso de Turismo de Tenerife, que lo otorgará siempre que se acredite que el sustituto o sustitutos propuestos cuenta con una cualificación técnica y experiencia igual o superior al del componente del equipo que se pretende sustituir. En su caso, cualquier modificación deberá solicitada por escrito con al menos 15 días naturales de preaviso.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones en los componentes del equipo, en particular en el caso del personal que preste servicio en la OTCTT, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional y durante el tiempo necesario para garantizar una transición sin afección al servicio. El adjudicatario deberá asegurar la transferencia de conocimiento del recurso sustituido hacia el resto del equipo de trabajo.

## 9 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

- En los términos permitidos por la Ley de Propiedad Intelectual, todos los trabajos ejecutados al amparo de este contrato serán propiedad exclusiva de TURISMO DE TENERIFE, así como toda la documentación desarrollada, y poseerá en exclusiva todos los derechos sobre la misma.
- Los trabajos realizados en cualquiera de sus fases serán propiedad de TURISMO DE TENERIFE y por tanto podrá recabar al contratista en cualquier momento las entregas de parte de las prestaciones, siempre que sea compatible con el programa de trabajo o planificación de actividades y no afecte al correcto desarrollo de éstas.
- La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de estos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa, escrita de TURISMO DE TENERIFE.

## 10 CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

- Turismo de Tenerife podrá examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos prestados.
- El adjudicatario del contrato deberá velar por el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio, así como medidas para garantizar la calidad de los entregables, entre los que se deben incluir:

Avda. Constitución, 12. 38005, **28**  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

- Evolución de los proyectos: establecimiento de una planificación para el seguimiento y control periódico, manteniendo un registro de las actividades llevadas a cabo para dicho seguimiento y control, y la elaboración de informes periódicos.
- Consecución de los objetivos: Los informes trimestrales del servicio deberán incorporar indicadores de seguimiento de las tareas y actividades realizadas, del grado de avance en la consecución de los objetivos previstos, así como del rendimiento y la productividad del equipo de trabajo.
- Plan de Contingencias: el servicio deberá disponer de un plan de continuidad de los servicios que defina las posibles contingencias y recoja los procedimientos de actuación en cada caso, procurando con ello reducir al mínimo los períodos de inactividad de los servicios durante la ejecución del proyecto objeto.

## 11 INFORMACIÓN TÉCNICA

- A efectos de clarificación de dudas técnicas sobre el presente pliego de prescripciones técnicas los licitadores podrán remitir sus dudas o consultas debiendo ser formuladas con antelación suficiente a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) según el apartado previsto para ello en la misma, procediendo a su contestación en la mayor brevedad posible, teniendo en cuenta que la propia licitación electrónica establece un plazo para preguntas y repuestas distinto del plazo de presentación de ofertas concedido.

## 12 OBLIGACIONES DEL CONTRATO

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el presente documento, en la propuesta técnica presentada por el adjudicatario, así como a las instrucciones que, en su caso, diera el responsable del contrato.

El adjudicatario quedará obligado a ejecutar y entregar a Turismo de Tenerife los servicios, datos y documentos del contrato actualizados a fecha de entrega.

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>29</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento

CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



Firma

<b>Firmado por</b> Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	<b>Sello de tiempo</b> 01/04/2024, 12:59:41 UTC
---	--

### 13 FORMATO OFERTA TÉCNICA

Los licitadores deben presentar una memoria técnica en la que de forma clara, concisa y ordenada se exponga los servicios a desarrollar y su soporte técnico. La extensión máxima de la memoria será de 60 páginas con las siguientes características:

- Tamaño de hoja: A4
- Tipo de letra: Arial
- Tamaño de letra mínimo: 11 ppp
- Márgenes: 2 cm a cada borde
- Interlineado: sencillo

El contenido de las páginas que excedan dicha extensión no será tenido en cuenta a la hora de la valoración de los criterios de adjudicación y los criterios afectados se puntuarán con 0 puntos.

La mesa de contratación podrá exigir a los licitadores documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la memoria técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información complementaria relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.

La memoria se estructurará obligatoriamente según los siguientes apartados:

1. Resumen ejecutivo.
2. Propuesta técnica.
  - Propuesta de plan de implantación del servicio.
  - Propuesta de plan de trabajo.
  - Propuesta de formación.
  - Propuesta de comunicación.
  - Propuesta de asesoramiento y soporte.
3. Gestión del servicio, metodología.
4. Equipo de trabajo.
5. Plan de devolución del Servicio.

### 14 INDICADORES DE SEGUIMIENTO

A continuación, se detallan los indicadores que deben incluirse en los informes para una correcta valoración de las acciones realizadas:

Avda. Constitución, 12. 38005, <sup>30</sup>  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



Documento	CSV documento	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
	CSV firma	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
	URL documento	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
	URL firma	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

OE	Esfuerzo	Retorno de inversión	Indicadores
OE1	Análisis del mercado TIC y definición de clasificación técnica mínima necesaria por dimensión de empresa y objetivo.	Disponer de una base de datos de proveedores de IT con la clasificación técnica requerida.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de Empresas TIC que operan en Tenerife o pueden operar.</li> <li>N.º de empresas de Ingeniería Industrial que operan en Tenerife o pueden operar.</li> <li>N.º de empresas del sector que utilizan la de BBDD de proveedores especializados.</li> </ol>
OE2	Elaboración de planes de difusión y comunicación para la línea 017 del INCIBE.	Mejora de la capacidad del personal del sector turístico para asesorar al visitante ante posibles incidentes de ciberseguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de empresas y visitantes a los que se informa de la línea 017.</li> <li>N.º de usuarios que manifiestan interés.</li> <li>Nivel de uso o difusión interna por empresa.</li> </ol>

Avda. Constitución, 12. 38005, **31**  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



<b>CSV documento</b>	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
<b>CSV firma</b>	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
<b>URL documento</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
<b>URL firma</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

OE2	<p>Análisis de productos de ciberseguridad y elaboración de informes para el sector.</p> <p>Elaboración de boletines informativos.</p>	<p>Asesorar al sector en materia de adquisición de recursos y contratación de servicios. Para que los criterios de seguridad y protección de la información sean eficientes y rigurosos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de destinatarios de los boletines.</li> <li>N.º de clics en los boletines.</li> <li>N.º de peticiones de los informes relacionados.</li> <li>N.º de productos analizados.</li> <li>N.º de empresas que participan o se benefician.</li> <li>N.º de leads obtenidos por las empresas que ofrecen soluciones desde los boletines e informes.</li> <li>N.º de asistencias técnicas demandadas y atendidas por el equipo técnico del PDTCT.</li> </ol>
OE3	<p>Plan de comunicación y difusión de las infografías del INCIBE por perfil de empresa y usuario.</p>	<p>Apoyar a las empresas en los planes de concienciación y formación del personal.</p> <p>Mejorar la gestión y protección del dato por parte de las personas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de empresas a las que se envía la información.</li> <li>N.º de empresas que la descargan y difunden entre su personal.</li> <li>N.º de personas que la reciben.</li> </ol>



<b>CSV documento</b>	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
<b>CSV firma</b>	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
<b>URL documento</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
<b>URL firma</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC

OE5	Diseño y creación de un sistema de gestión de la madurez del destino en ciberseguridad: Construcción de cuadro de mando anual.	Puesta a disposición de una herramienta para la medición del nivel de éxito de cada una de las líneas de acción activas.	<p>4. N.º de tipologías de empresas incluidas en la herramienta.</p> <p>5. N.º de indicadores evaluados.</p>
-----	--	--	--

Avda. Constitución, 12. 38005, **33**  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias. España  
+34 922 237 870 [webtenerife.com](http://webtenerife.com)



<b>CSV documento</b>	ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf
<b>CSV firma</b>	LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic
<b>URL documento</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf">https://sede.tenerife.es/csv/ea9f3b9a-7467-5ee7-9584-84167e622fdf</a>
<b>URL firma</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic">https://sede.tenerife.es/csv/LetSLIgoAm7YodWMcBjoMpZ7dba5eBYt2Ww2S33tTic</a>



<b>Firmado por</b>	<b>Sello de tiempo</b>
Nieves Belén Pérez Vera (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	01/04/2024, 12:59:41 UTC