

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA Y DE UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PROCESOS Y DE MANTENIMIENTO PARA LA DIGITALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A.

1. OBJETO

El objeto es la contratación, por licitación abierta electrónica, por parte de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (en lo sucesivo Paradores), de:

- Los servicios de consultoría e implantación de las soluciones que permita la gestión de los procesos de la empresa con la digitalización de las tareas y ordenes de trabajo asociadas a estos procesos en la red de Paradores y en los servicios centrales.
- El alquiler de licencias de *Software as a Service* (en adelante SaaS) de:
 - Una herramienta de Computerized Maintenance Management System (en adelante GMAO) para controlar y mejorar los procesos de mantenimiento de activos e instalaciones.
 - Una herramienta Business Process Management Suite (en adelante BPMS).

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES DEL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Las tareas asociadas a la Gestión de Mantenimiento están integradas dentro del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de Paradores. La división en lotes del *software* requerido para la gestión de los procesos del sistema provocaría la duplicidad de sistemas dentro de los Paradores. Así mismo supondría una gran dificultad para coordinar, supervisar y controlar la ejecución del contrato a nivel centralizado, y lo que es más importante, aportaría una solución que al no estar integrada dificultaría enormemente la gestión de las distintas tareas desde los Paradores, lo que podría derivar en una falta de implantación y en el fracaso del proyecto. Además, al no poder obtener directamente un único reporte con la información agregada, aumentaría el tiempo dedicado a la obtención de información y ralentizaría la toma de decisiones.

Y lo que es más importante, desde la perspectiva del servicio de consultoría requerido, la división de las prestaciones comprendidas dificultaría la ejecución del proyecto al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes fases (análisis de necesidades, adaptación de procesos, mejoras...) por separado y duplicado.

3. NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS PROPIOS

La falta de digitalización de las tareas asociadas a muchos de los procesos dentro del sistema de gestión de los Paradores y especialmente a la gestión de mantenimiento, hace necesaria la contratación de un *software* de gestión de procesos.

Desde la organización de Paradores no se dispone de una herramienta interna ni tampoco del conocimiento requerido para simplificar y transformar las tareas actuales del sistema en otras digitalizadas. Es necesaria la contratación de una solución en forma de *software* y de un servicio de consultoría para transformar las distintas tareas e integrarlas en la herramienta, alimentar la herramienta con los formularios e información necesaria, así como el apoyo en su implantación mediante un plan de formación al personal de los Paradores y el personal de los Servicios Centrales involucrados. La solución del GMAO es además muy específica y requiere un alto grado de especialización y experiencia en la gestión de los datos que manejan.

Finalmente, la mayor parte de las empresas tienen contratados este tipo de productos, no siendo desarrollos propios.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La orientación a la innovación y el desarrollo tecnológico es uno de los valores de Paradores. Dentro de esta orientación, Paradores se encuentra inmerso en un plan estratégico de transformación digital tanto de sus productos como de sus procesos de negocio que busca garantizar la misión de Paradores a través de:

- Un incremento de la productividad.
- La orientación al cliente y a la mejora continua.
- Ser más competitivos.
- El ahorro de costes.

Paradores cuenta con un sistema de gestión integrado que agrupa a toda la red de Paradores con una certificación en modalidad *multisite* con las normas: ISO 9001, ISO 14001, ISO 22483 e ISO/PAS 5643, las dos últimas normas con la obtención de los sellos emitidos por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) de la “Q” de Calidad Turística y SAFE TOURISM CERTIFIED. El sistema, más allá de las normas de referencia, comprende el cumplimiento de los requisitos de higiene alimentaria y de otros requisitos legales derivados de la normativa medioambiental y del sector hotelero.

El servicio requerido es la implantación de una herramienta de GMAO y de un *BPMS* (gestor de flujos y gestor documental) en modalidad de licencias *SaaS* con alojamiento por parte del proveedor, mantenimiento evolutivo y soporte tanto técnico como de consultoría.

Para la implantación de las herramientas requeridas deberá ejecutarse un proyecto de 2 años máximo de duración que comprenderá dos fases.

En detalle del servicio requerido y del proyecto con las fases a abordar es el siguiente:

PROYECTO DE CONSULTORÍA:

FASE 1: Servicio de consultoría con análisis de procesos, parametrización, desarrollos y carga de documentación.

Esta fase comprende los siguientes hitos dentro del proyecto:

1. Análisis de procesos existentes e identificación de activos en los Paradores. Cubriendo los siguientes elementos:
 - a. Dirección
 - b. Restauración
 - c. Recepción y Eventos
 - d. Pisos
 - e. Mantenimiento de Instalaciones
2. Parametrización y desarrollos de la herramienta: para adaptarla a las necesidades de la operativa de Paradores.
3. Carga de datos inicial.

FASE 2: Servicio de implantación con realización de pilotos y formación a todos los Paradores.

Esta fase comprende los siguientes hitos dentro del proyecto:

1. Realización de pilotos: al menos 3 antes del despliegue para garantizar que se recoge el feed-back de los Paradores antes de la puesta en explotación.
2. Formación a todos los Paradores y usuarios: para garantizar el correcto uso de la herramienta desde el primer momento.

LICENCIAS SAAS, SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Se desea una estimación anual de 1.000 licencias de una herramienta de software GMAO y *BPMS* en opción *SaaS* para toda la red de Paradores, que está formada por 97 Paradores, más los Servicios Centrales.

El proveedor puede facilitar una herramienta integrada con la solución GMAO y *BPMS* o dos herramientas diferenciadas con un entorno de acceso unificado para los usuarios. La herramienta debe tener la flexibilidad suficiente para personalizar la imagen y marca de Paradores y colores corporativos.

Adicionalmente debe contarse con el soporte ante incidencias, el derecho a evoluciones, mejoras, parches y formación, durante la duración del contrato y sus posibles prórrogas.

5. CRITERIOS TÉCNICOS MÍNIMOS EXIGIDOS EN LA LICITACIÓN

Los licitadores deberán presentar como requisitos mínimos exigidos la documentación técnica recogida en este punto con carácter obligatorio. No cumplir con alguno de los siguientes requisitos conlleva la exclusión automática del licitador del proceso de adjudicación.

5.1 Software de la herramienta

La herramienta/s deben atender los siguientes elementos:

- Los procedimientos de seguridad del proveedor deben estar garantizados por una certificación en seguridad para lo que el licitador presentará copia en vigor del certificado de la norma UNE ISO/IEC 27001. Si dichos procedimientos de seguridad va a prestarlos empresa distinta al licitador, deberá presentarse copia en vigor del mencionado certificado.
- Todos los Datacenters involucrados en la plataforma *SaaS* del proveedor poseerán la certificación ISO 27001, para lo que el licitador presentará copia en vigor del certificado. Declaración responsable del licitador indicando que emitirán anualmente un informe tipo ISAE3402/SSAE16.
- Se garantizará el cumplimiento de la Normativa vigente LSSI, RGPD, así como la adaptación a los posibles cambios o desarrollos de estas, o a cualquier normativa futura que afecte a la prestación de estos servicios. El licitador deberá presentar certificación de que los sistemas y servicios contratados ofertados se ubican sobre las infraestructuras Tier-4 o equivalente, debiéndose aportar certificado del proveedor del Hosting o disponer de un centro de datos especializado que garantice los máximos niveles de seguridad.
- Declaración responsable del licitador indicando que las instalaciones donde se encuentre alojada las plataformas contratadas (CPD) deberán estar ubicadas dentro del territorio de la Unión Europea, en un local con acceso restringido y controlado y con políticas de Seguridad establecidas.

5.2 Equipo del proyecto

Descripción del equipo técnico participante en el contrato, estén o no integrados directamente en la empresa del contratista. Para ello deberán presentar una relación detallada de las personas que van a desarrollar de manera efectiva el trabajo contratado especificando nombre, categoría profesional, perfil y currículo profesional, así como función específica a desarrollar en el trabajo objeto del contrato, donde se incorpore un listado de la relación de proyectos en los que han participado los miembros del equipo del proyecto. También se aportará un listado de clientes que utilizan la herramienta/s ofertada/s.

Deberán presentar como requisito imprescindible para poder licitar:

Creación de un equipo para llevar el objeto de la contratación, que deberá constar al menos de un coordinador que será la persona de contacto y el interlocutor principal con Paradores, un consultor y un programador, estos deberán de acreditar los siguientes requisitos mediante declaración responsable:

- Experiencia mínima del equipo mínimo (coordinador, programador y consultor) de 5 años en consultoría, migración e implantación de la solución propuesta por el licitador, al menos con respecto a la solución de gestión de activos y mantenimiento GMAO.
- Un mínimo de 3 implantaciones por parte del equipo mínimo (coordinador, programador y consultor) similares en los últimos 5 años de la solución propuesta por el licitador en empresas sujetas a la legislación medio ambiental y de seguridad industrial española, al menos con respecto a la solución de gestión de activos y mantenimiento GMAO.
- Al menos un consultor con experiencia mínima de 5 años en la gestión de las normas ISO 9001 e ISO 14001 de Calidad y Medio Ambiente ya sea como gestor de los sistemas o como consultor externo.

- Declaración responsable del licitador indicando que los miembros del equipo se mantendrán en el tiempo de duración del contrato, salvo justificación motivada, en cuyo caso deberá enviarse documento justificativo y el currículum del nuevo integrante para su aprobación.

6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato es de 492.300,00 euros (CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS EUROS, SIN IVA) correspondiente al importe del contrato más las posibles prórrogas expresas y las eventuales incorporaciones de nuevos Paradores previstas.

7. CRITERIOS DE VALORACIÓN: Se valorarán y puntuarán los siguientes aspectos, sobre un total de 100 puntos

Propuesta económica: 40 puntos.

Propuesta técnica: 60 puntos.

8. JUSTIFICACIÓN DE LAS FÓRMULAS A APLICAR

- Fórmula económica (40 puntos)

$(1 - [(\text{precio oferta } n - \text{precio mejor oferta}) / (\text{precio estimado anual de Licitación})]) * 40$.

La máxima puntuación posible la tiene el licitador que presente la oferta económica más baja, ya que la parte de fórmula matemática que determina la proporción $(\text{precio oferta } n - \text{precio mejor oferta}) / (\text{precio estimado anual de licitación})$ será 0 para la oferta más baja y por tanto se multiplica 1 por la puntuación máxima del criterio objetivo del precio (40), y por lo tanto reparte la totalidad de los puntos.

Los siguientes licitadores obtienen una puntuación menor, perfectamente objetiva por otra parte, en proporción a la diferencia con la mejor oferta y respecto al precio máximo de licitación.

- **Fórmula Técnica.**

La valoración técnica se obtiene de la suma de:

- **Los Criterios Técnicos evaluables mediante juicio de valor a partir de la fórmula:**

$(1 - [(\text{puntuación mejor oferta} - \text{puntuación oferta } n) / (\text{puntuación máxima})]) * 29,40$

La máxima puntuación de los criterios técnicos evaluables mediante juicio de valor la obtiene la mejor oferta posible de estos criterios técnicos. Los siguientes licitadores obtienen una puntuación menor, perfectamente objetiva por otra parte, en proporción a la diferencia con la puntuación de la mejor oferta técnica.

- **Los Criterios Técnicos evaluables mediante Fórmula a través de la fórmula:**

$$(1 - [(puntuación mejor oferta - puntuación oferta n) / (puntuación máxima)]) * 30,60$$

La máxima puntuación técnica de los criterios técnicos evaluables mediante fórmulas la obtiene la mejor oferta técnica posible de estos criterios. Los siguientes licitadores obtienen una puntuación menor, perfectamente objetiva por otra parte, en proporción a la diferencia con la puntuación de la mejor oferta técnica.

Por lo tanto, la máxima puntuación técnica la obtiene la mejor oferta técnica posible. Los siguientes licitadores obtienen una puntuación menor, perfectamente objetiva por otra parte, en proporción a la diferencia con la puntuación de la mejor oferta técnica.

Las tres fórmulas son similares y las tres reparten la totalidad de los puntos, la oferta económica más baja tendrá la máxima puntuación económica y la mejor oferta técnica tendrá la máxima puntuación técnica.

9. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de dos años, periodo imprescindible para abordar con garantías todas las fases del proyecto. El contrato, podrá ser objeto de tres prórrogas de un año de duración cada una incluyendo el servicio de licencias SaaS con alojamiento, mantenimiento evolutivo y soporte.

Madrid, 07 de abril de 2022.

Fdo.

Israel García López

Coordinador de Calidad

VºBº

Laura Arias Cubría

Directora de Alojamiento CX & Calidad

Carlos Martínez Martínez

Director Operativo