



Documento de Pliegos

Número de Expediente **2024-0301**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 17-06-2024 a las 17:24 horas.



Contratación de los servicios de software guest intelligence para la gestión de la voz del cliente y envío de encuestas personalizadas en hoteles con destino a Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.

Contrato Sujeto a regulación armonizada No

→ Directiva de aplicación N/A

→ Valor estimado del contrato 536.154,8 EUR.

→ Importe 125.694,8 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 103.880 EUR.

→ Plazo de Ejecución

→ 1 Año(s)

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Subtipo Servicios de informática y servicios conexos

→ Contrato Mixto No

→ Lugar de ejecución ES300 Madrid Paradores de Turismo S.M.E., S.A. Madrid

→ Clasificación CPV

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

→ [Pliego Prescripciones Técnicas](#)

→ [Pliego Cláusulas Administrativas](#)

→ [ANEXOS GUEST INTELLIGENCE JUN 24.zip](#)

Proceso de Licitación

→ Procedimiento Abierto

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica

→ Sistema de Contratación No aplica

→ Detalle de la Licitación:

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=zWh1RdcR0nqS81gZFETWmA%3D%3D

Entidad Adjudicadora

→ **Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.**

→ Tipo de Administración Empresa pública bajo el control de una autoridad estatal

→ Actividad Principal 1 - Servicios públicos generales

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Sitio Web <http://www.parador.es>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=MbvJ90740d8QK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Dirección Postal

→ José Abascal, 2-4, 6ª planta

→ (28003) Madrid España

→ ES300

Contacto

→ Teléfono 915166740

→ Fax 915166654

→ Correo Electrónico compras@parador.es

Proveedor de Pliegos

Proveedor de Información adicional

→ Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.

Dirección Postal

→ José Abascal, 2-4, 6ª planta

→ (28003) Madrid España

Recepción de Ofertas

→ Paradores de Turismo S.M.E., S.A.

Dirección Postal

→ Calle de José Abascal, 2

→ (28003) Madrid España

Contacto

→ Correo Electrónico jaione.basterra@parador.es

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 08/07/2024 a las 14:00

→ Observaciones: Hora peninsular (ubicación del Órgano de Contratación)

Otros eventos

PW-S-5838: Sobre B

→ Apertura sobre oferta técnica

→ Oferta técnica o evaluable mediante juicio valor

Tipo de Acto : Privado

PW-S-5838: Sobre A

→ Apertura sobre administrativo

→ Documentación administrativa

Tipo de Acto : Privado

→ Paradores de Turismo S.M.E., S.A.

Dirección Postal

→ Calle de José Abascal, 2

→ (28003) Madrid España

Lugar

→ Paradores de Turismo S.M.E., S.A.

Dirección Postal

→ Calle de José Abascal, 2

→ (28003) Madrid España

Lugar

→ Paradores de Turismo S.M.E., S.A.

Dirección Postal

→ Calle de José Abascal, 2

→ (28003) Madrid España

Lugar

→ Paradores de Turismo S.M.E., S.A.

Dirección Postal

→ Calle de José Abascal, 2

→ (28003) Madrid España

Lugar

→ Paradores de Turismo S.M.E., S.A.

Dirección Postal

→ Calle de José Abascal, 2

→ (28003) Madrid España

Lugar

→ Paradores de Turismo S.M.E., S.A.

Dirección Postal

→ Calle de José Abascal, 2

→ (28003) Madrid España

Objeto del Contrato: Contratacion de los servicios de software guest intelligence para la gestion de la voz del cliente y envio de encuestas personalizadas en hoteles con destino a Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.

→ Descripción del procedimiento

Contratacion de los servicios de software guest intelligence para la gestion de la voz del cliente y envio de encuestas personalizadas en hoteles con destino a Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.

→ Valor estimado del contrato 536.154,8 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 125.694,8 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 103.880 EUR.

→ Clasificación CPV

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

→ Plazo de Ejecución

→ 1 Año(s)

→ Lugar de ejecución

→ Paradores de Turismo S.M.E., S.A.

→ Subentidad Nacional Madrid

→ Código de Subentidad Territorial ES300

Dirección Postal

→ Calle de José Abascal, 2

→ (28003) Madrid España

Opciones y prórrogas

→ Número máximo de prórrogas: 4

→ Opciones: cuatro posibles prórrogas expresas de un año de duración cada una

Condiciones de Licitación

→ 0

Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

Requisitos de participación de los licitadores

Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar - 1.DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL LICITADOR: •PERSONAS JURÍDICAS: En caso de que el licitador sea persona jurídica, éste deberá aportar una declaración responsable acerca de que quien suscribe los documentos en nombre de la empresa licitadora tiene poder suficiente para obligarla a los efectos de la presente licitación, sujetándose a todas las responsabilidades legales a que haya lugar en caso contrario, y de que, el objeto social de la entidad licitante comprende las prestaciones objeto del presente contrato, transcribiendo a tal efecto el objeto social de la empresa en la propia declaración responsable y que no está incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar que establece el artículo 71 de la Ley 9/2017 de la LCSP (según el "MODELO A. PERSONAS JURÍDICAS" que se incluye en el Anexo I). •PERSONAS FÍSICAS: En caso de que el licitador sea persona física, éste deberá aportar una declaración responsable acerca de que quien suscribe los documentos en nombre de la empresa licitadora tiene poder suficiente para obligarla a los efectos de la presente licitación, sujetándose a todas las responsabilidades legales a que haya lugar en caso contrario y que no está incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar que establece el artículo 71 de la Ley 9/2017 de la LCSP (según el "MODELO B. PERSONAS FÍSICAS" que se incluye en el Anexo I).

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

- Trabajos realizados - Para acreditar la solvencia técnica las empresas licitantes deberán justificar mediante certificados, haber realizado, al menos, dos servicios o trabajos en los tres últimos años naturales completos y ejercicio corriente hasta la fecha de publicación de la licitación, del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del presente contrato, que incluya importes, objeto de servicio, fechas de realización, beneficiarios públicos o privados de los mismos e importe igual o superior a 50.000,00 euros cada uno. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración responsable del licitador.
- Técnicos o unidades técnicas - 3.2 La conectividad con los servicios entre Paradores y la nube pública o privada se realizará a través del actual proveedor de comunicaciones de Paradores. •El sistema cuenta con todas las garantías para el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de datos (RGPD), así como de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD). •El licitador declara responsablemente que cumple con lo siguiente: i. Que dispone de las instalaciones donde se almacenan los datos en el Espacio Económico Europeo y que garantiza el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en todos los casos. ii. En el caso de que el licitador no cumpla el punto anterior y trate los datos (directamente o a través de cualesquiera subcontratistas autorizados) fuera del Espacio Económico Europeo, se establecerán las garantías adecuadas (incluidos derechos exigibles de los interesados y acciones judiciales eficaces) de conformidad con el artículo 46, apartado 1, y el artículo 46, apartado 2, letra c), del Reglamento (UE) 2016/679 y, en relación con las transferencias de datos de encargado a subencargado, de conformidad con las cláusulas contractuales tipo a que se refiere el artículo 28, apartado 7, del Reglamento (UE) 2016/679. El licitador se compromete a acreditar la veracidad de estas declaraciones en caso de resultar adjudicatario del contrato o cuando le sea requerido por la Administración
- Otros - 1. La aplicación ofertada debe estar instalada y en funcionamiento en al menos 3 cadenas hoteleras de ámbito nacional o internacional. Cada cadena debe tener al menos 25 hoteles. Se acreditará mediante certificados expedidos o visados por la empresa donde se encuentran instalados. A falta de este certificado se admitirá, mediante una declaración responsable del licitador firmada por persona apoderada, aportando asimismo toda aquella documentación complementaria que se estime conveniente para justificar la información aportada. 2. El licitador deberá presentar una declaración o certificación de conformidad según lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad correspondiente al servicio objeto de este contrato en categoría BÁSICA o superior o, en su defecto, la certificación ISO/IEC 27001:2013. En caso de que el adjudicatario no cumpliera los requisitos necesarios para asegurar la conformidad con el ENS, deberá presentar declaración responsable comprometiéndose a obtener dicha declaración de conformidad en categoría BÁSICA en un plazo máximo de seis meses desde la formalización del contrato, en cumplimiento de lo señalado en el citado real Decreto, a través de una autoevaluación que muestre evidencias de que cumple con las medidas de seguridad conforme al Real Decreto 311/2022. Será causa específica de resolución del contrato, recogida expresamente en el presente Pliego, no disponer el licitador que resulte adjudicatario, para la fecha señalada, del Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, vigente, en Categoría Básica. Y mantenerlo en vigor durante la ejecución del contrato y futuras prórrogas. 3. Declaración Responsable del licitador y, en su caso, acompañada de la etiqueta correspondiente (certificaciones o documentos justificativos), garantizando: 3.1 La plataforma puede obtener información de diferentes fuentes de información entre las más extendidas en el mercado, incluyendo como requisito mínimo: i. Plataformas online: al menos 3 plataformas líder en el sector, tanto para alojamiento como para restauración. ii. Encuestas de satisfacción online. iii. Redes sociales: al menos 3 plataformas líder en el sector, tanto para alojamiento como para restauración. Se deberá presentar documentación justificativa de estas plataformas o evidencia gráfica que justifique la disponibilidad.
- Otros - 3.3 Respecto de la migración de datos, en caso de ser necesaria: •Declaración responsable indicando que las instalaciones donde se encuentre alojada las plataformas contratadas (CPD) están ubicadas dentro del territorio de la Unión Europea, en un local con acceso restringido, controlado, y con políticas de Seguridad establecidas. •En caso de que el licitador trate datos personales responsabilidad de PARADORES en servidores fuera del Espacio Económico Europeo, declaración responsable indicando que se establecerán las garantías adecuadas (incluidos derechos exigibles de los interesados y acciones judiciales eficaces) de conformidad con el artículo 46, apartado 1, y el artículo 46, apartado 2, letra c), del Reglamento (UE) 2016/679 y, en relación con las transferencias de datos de responsable a encargado o de encargado a subencargado, de conformidad con las cláusulas contractuales tipo a que se refiere el artículo 28, apartado 7, del Reglamento (UE) 2016/679. Las declaraciones deberán ir acompañadas de una copia de la documentación que se alegue (certificaciones, Evaluación de Impacto sobre Protección de Datos, u otros documentos justificativos).
- Otros - Una declaración responsable indicando que el licitador cuenta con una organización propia y estable, debidamente formada, y con medios, tanto materiales como personales, suficientes para el desarrollo de las tareas que constituyan el

objeto del contrato, con la calidad requerida de acuerdo al Pliego de Condiciones de Contratación y al Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen la licitación, y que el licitador cuenta con una clientela ajena a la propia de Paradores de Turismo de España, S.M.E, S.A., según modelo que figura como Anexo II

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - Declaración relativa al volumen anual de negocios referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos ejercicios sociales o económicos disponibles, en función de la fecha de constitución o de inicio de actividades del licitador, y que deberá ser igual o a 160.000,00, euros al año.

Preparación de oferta

- Sobre SOBRE 1
- Tipo de Oferta Documentación administrativa
- Evento de Apertura PW-S-5838: Sobre A
- Descripción Documentación administrativa

Preparación de oferta

- Sobre SOBRE 2
- Tipo de Oferta Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor
- Evento de Apertura PW-S-5838: Sobre B
- Descripción Oferta técnica o evaluable mediante juicio valor

Preparación de oferta

- Sobre SOBRE 3
- Tipo de Oferta Oferta económica o evaluable mediante fórmulas
- Descripción Oferta económica o evaluable mediante fórmulas

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Criterios técnicos evaluables mediante fórmula o puntuación directa
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 39
 - Cantidad Mínima : 0
 - Cantidad Máxima : 39
- Precio
 - Subtipo Criterio : Precio
 - Ponderación : 35
 - Cantidad Mínima : 0
 - Cantidad Máxima : 35

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- Criterios técnicos evaluables mediante juicio de valor
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 26
 - Cantidad Mínima : 0
 - Cantidad Máxima : 26

Presentación de recursos

Información sobre recursos

→ **Paradores de Turismo S.M.E., S.A.**

→ **Tipo de Entidad Adjudicadora** Órgano de Contratación

→ **Sitio Web** <https://sede.minetur.gob.es/es-es/procedimientosselectronicos/Paginas/detalle-procedimientos.aspx?IdProcedimiento=157>

Dirección Postal

→ Calle de José Abascal, 2

→ (28003) Madrid España

Contacto

→ **Correo Electrónico** jaione.basterra@parador.es

→ **Programas de Financiación** No hay financiación con fondos de la UE

ID 0000013550452 | UUID 2024-000660403 | SELLO DE TIEMPO Fecha Mon, 17 Jun 2024 17:24:59:082 CEST N.Serie
23744042640616994746918337937186199933 Autoridad 4: C=ES,L=MADRID,O=FNMT-RCM,OU=CERES,2.5.4.97=VATES-Q2826004J,CN=AUTORIDAD DE
SELLADO DE TIEMPO FNMT-RCM - TSU 2023