

Dirección General de Servicios

Octubre de 2021

GCS 21/04609

Servicios de agencia de viajes en régimen de “in plant” para el Banco de España

Pliego de Prescripciones Técnicas

Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales

División de Servicios Generales

Unidad de Servicios Generales II

1	Objeto	2
2	Alcance	2
3	Consideraciones generales	2
4	Usuarios destinatarios	5
5	Características de la prestación del servicio	5
	5.1 Recursos humanos (equipo del servicio)	5
	5.2 Medios y requerimientos técnicos necesarios	6
	5.3 Gestión de los servicios	7
	5.4 Servicio urgencia 24 horas al día / 365 días al año	9
6	Gestión de incidencias	10
7	Información periódica a suministrar al Banco de España	10
8	Período de asimilación y traspaso de conocimiento	10
9	Seguros	11
10	Tarjetas de fidelización	12
11	Atención técnica y comercial personalizada al Banco de España	12
	11.1 Gestor personal	13
	11.2 Personal de dirección y apoyo de la empresa contratista	14
	11.3 Coordinación y comunicación alternativa y permanente con el Banco de España	15
12	Control de la ejecución y calidad de los servicios	15
13	Medidas de seguridad en materia de protección de datos personales	16
14	Oferta Técnica: “Documentación que debe ser valorada mediante criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicios de valor)”	17

1 Objeto

El objeto de la licitación es la prestación del servicio de intermediación de agencia de viajes en régimen de “in plant” para el Banco de España.

2 Alcance

El ámbito del presente contrato comprende las siguientes prestaciones:

- La gestión de la reserva, confirmación, cambio, cancelación, emisión y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo para los viajes nacionales o internacionales, de acuerdo con la política de viajes del Banco de España.
- La gestión y posterior confirmación de la reserva de plazas hoteleras tanto nacionales como internacionales, de acuerdo con la política de viajes del Banco de España.
- Las gestiones oportunas para la obtención de visados y cualquier otra documentación necesaria para el viaje.
- Alquiler de vehículos con y sin conductor, así como de cualquier medio de transporte, incluidos helicópteros y ferrys.
- La gestión, organización y/o asesoramiento en la organización de viajes, conferencias, reuniones y otros eventos de características similares.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes, incluyendo la atención directa y personalizada a los usuarios, en los casos que así se le requiera.

3 Consideraciones generales

Al objeto de que las empresas licitantes tengan información del comportamiento de la cuenta de viajes oficiales del Banco de España, se adjuntan los datos sobre los servicios consumidos durante el ejercicio 2019.

Los datos que se presentan son meramente informativos, sin que exista información adicional que permita extrapolar que el comportamiento durante la duración del contrato vaya a mantenerse en términos similares y no suponen un compromiso por parte del Banco de España.

Respecto a los destinos en el servicio aéreo europeo e Internacional, los datos son los siguientes.

		Operaciones	% Operaciones sobre total	Importe
Aéreo	Nacional	408	5,68%	101.168,00 €
	Europeo	4.982	69,30%	1.512.353,00 €
	Resto internacional	349	4,85%	1.017.920,00 €
Ferrocarril	Nacional	1.105	15,37%	84.314,00 €
	Europeo	1	0,01%	169,00 €
	Resto internacional	0		
Hotel	Nacional	104	1,45%	65.349,00 €
	Europeo	72	1,00%	20.091,00 €
	Resto internacional	13	0,18%	10.808,00 €
Resto productos	(Resto billeteaje, varios, seguro opcional,...)	155	2,16%	97.934,00 €
Total operaciones		7.189		2.910.106,00 €

Aéreo Europeo	Nº operaciones	% Sobre Aéreo Europeo
Madrid-Frankfurt	2.368	47,53%
Madrid-París	737	14,79%
Madrid-Bruselas	280	5,62%
Madrid-Roma	222	4,46%
Madrid-Londres	178	3,57%
Madrid-Amsterdam	143	2,87%
Madrid-Zurich	89	1,79%
Madrid-Luxemburgo	64	1,28%
Madrid-Viena	58	1,16%
Otros destinos	843	16,92%
TOTAL:	4.982	

Aéreo Internacional	Nº operaciones	% Sobre Aéreo internacional
Madrid-Nueva York	53	15,19%
Madrid-Washington	28	8,02%
Madrid-México	21	6,02%
Madrid-Lima	16	4,58%

Madrid-Tokio	12	3,44%
Madrid-Cartagena (Co)	11	3,15%
Madrid-Santiago	8	2,29%
Madrid-Ciudad del Cabo	6	1,72%
Madrid-Guatemala	6	1,72%
Madrid-Buenos Aires	5	1,43%
Otros	183	52,44%
TOTAL:	349	

Las cancelaciones y/o modificaciones fueron unas 491.

Durante el año 2020 y primer semestre del año 2021, la cuenta de viajes oficiales ha sido muy reducida debido a la COVID-19, por lo que se considera poco representativa. Se muestran sus datos para ofrecer una imagen real de la situación y los licitadores puedan configurar sus ofertas.

		Número de operaciones	
		2020	2021 (enero a junio)
Aéreo	Nacional	181	76
	Europeo	1.163	8
	Resto internacional	30	0
Ferrocarril	Nacional	337	317
	Europeo	0	0
	Resto internacional	0	0
Hotel	Nacional	38	25
	Europeo	5	0
	Resto internacional	0	0
Resto productos (Resto billeteaje, varios, seguro opcional,...)		68	19
Total operaciones		1.822	445

4 Usuarios destinatarios

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán los empleados y colaboradores del Banco de España, en cualquiera de sus centros y Sucursales, con motivo de los desplazamientos y eventos que tengan que realizar por motivos profesionales vinculados a su actividad.

La empresa adjudicataria no podrá gestionar a través de este contrato ningún viaje u otras operaciones relativas al ámbito privado/vacacional, quedando esta actividad expresamente excluida de este contrato.

5 Características de la prestación del servicio

5.1 Recursos humanos (equipo del servicio)

La empresa adjudicataria vendrá obligada a prestar el servicio con profesionales del sector que cuenten con la formación, cualificación técnica precisa y **experiencia mínima en el objeto del contrato de la presente licitación de al menos cinco años**. Deberá acreditarse el cumplimiento de estos requisitos mediante la cumplimentación del Anejo 2 del presente pliego (disponible para su descarga en formato Excel) para cada miembro del equipo del servicio, y que será objeto de valoración de acuerdo con lo indicado en la cláusula “Criterios de Adjudicación” del Pliego de Cláusulas Particulares.

Cada uno de los miembros del equipo del servicio deberá disponer de un título de Formación Profesional de Grado Superior, Bachillerato o superior, nivel mínimo de inglés B2 (intermedio alto) y formación específica en la gestión de viajes que permita una ágil tramitación de los servicios que se soliciten.

El equipo del servicio deberá estar formado por **dos personas con presencia física en las instalaciones del Banco de España** (“in plant”) durante el horario habitual de prestación del servicio (de 08:30 a 17:30 h), siendo coordinado por **un gestor técnico** responsable del servicio y apoyado por un equipo auxiliar desde las oficinas centrales de la empresa adjudicataria, conocedoras de las condiciones del contrato y de la política de viajes del Banco de España.

Todo el personal que el adjudicatario estime necesario para la prestación de los servicios se entenderá incluido dentro del precio ofertado por el mismo.

La cobertura semanal del servicio “in plant” deberá realizarse de manera que abarque el horario general de prestación de servicio (de 8:30 a 17:30 h) y que haya siempre al menos una persona en dicha franja horaria atendiendo el servicio.

El cómputo semanal de horas estimadas para la prestación de servicios “in plant” será de 80 horas; no obstante, si por necesidades del servicio fueran necesarias más horas, la empresa adjudicataria del servicio deberá acomodar el equipo y adecuar los horarios para que el servicio se preste con normalidad, sin que se produzcan retrasos en la

tramitación de información y/o gestión de reservas/billetes, y sin que en ningún caso este hecho pueda suponer un sobrecoste para el Banco de España.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a cubrir cualquier ausencia de las personas integrantes del equipo de manera inmediata, con independencia de si se trata de ausencias programadas o imprevistas, todo ello con el fin de que la prestación y calidad del servicio no se vean afectadas.

La cobertura de ausencias se realizará con personal que tenga el mismo perfil profesional o superior al equipo propuesto para la prestación del servicio inicial y deberá comunicarse previamente al Banco de España.

El equipo del servicio estará sujeto en todo momento a las instrucciones de la empresa adjudicataria y formará parte de su plantilla. La empresa adjudicataria asume el carácter legal de empresario con todos los derechos y obligaciones inherentes a esta condición con arreglo a la legislación vigente.

El Banco de España dotará a las personas con presencia física en sus instalaciones de las correspondientes tarjetas personales de identificación, para lo que la empresa adjudicataria comunicará al Banco de España sus datos identificativos. Dichas tarjetas son de uso personal e intransferible y deberán ser devueltas al Banco de España cuando cese en su prestación del servicio.

El personal de la empresa adjudicataria con presencia física en las instalaciones del Banco de España permanecerá debidamente identificado en todo momento, debiendo respetar las normas de seguridad y control del Banco de España.

5.2 Medios y requerimientos técnicos necesarios

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la mayor rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra índole que estime que mejor garantizan la finalidad perseguida.

Los medios utilizados por la empresa adjudicataria para la ejecución del servicio serán por su cuenta.

La empresa adjudicataria dispondrá, en las dependencias que se le asignen para la prestación del servicio los equipos técnicos y medios necesarios para la correcta prestación del servicio. Como mínimo, se requerirá:

- Por persona: ordenador personal, terminal con conexión informática a los sistemas internacionales de reservas automáticas de compañías de transporte de SAVIA-Amadeus o similar y programa integrado que permita elegir la tarifa más conveniente, atendiendo a las fechas, clase y condiciones especiales de cada servicio solicitado.

- Terminal RENFE.
- Equipamiento ofimático: herramientas informáticas, fotocopidora, impresora y cualquier otro dispositivo necesario.
- Caja de seguridad (si resultara necesaria).

Los equipos y terminales deberán estar en perfecto estado de funcionamiento, y podrán sustituirse por otros con utilidades y prestaciones análogas o más convenientes.

5.3 Gestión de los servicios

La empresa adjudicataria:

1 Deberá ser capaz de subrogarse como gestor de los acuerdos que haya suscrito o pueda suscribir el Banco de España con empresas, compañías o entidades de transporte y se compromete a asumir la emisión de billetes, pasajes y bonos de alojamiento aplicando los descuentos o mejoras que se deriven de esos acuerdos.

2 Ofrecerá en todos los casos la tarifa más ventajosa que se pueda obtener, en función de las necesidades de fechas, horarios, cambio y cancelación de billete u otras que le sean requeridas, asesorando al usuario en todas estas cuestiones.

Para la determinación de la tarifa más ventajosa, en todo caso deberán ser considerados aquellos proveedores con los que el Banco de España tenga un acuerdo.

3 Facilitará información a los usuarios sobre horarios, itinerarios más idóneos, disponibilidad de plazos de emisión, tarifas para los viajes nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte (avión, ferrocarril, autobús, barco u otros, incluido helicóptero y ferry) de acuerdo con la política de viajes del Banco de España.

4 Facilitará información sobre la disponibilidad de plazas hoteleras, tanto nacionales como internacionales, según la categoría que corresponda a cada usuario de acuerdo con la política de viajes del Banco de España, debiendo disponer de acuerdos con cadenas u hoteles que garanticen disponibilidad en los destinos más habituales.

La empresa adjudicataria deberá gestionar los posibles cambios o anulaciones de la reserva. Los gastos de cambio o anulación se ajustarán en todo caso a la tarifa reservada, sin cargo alguno para el Banco de España por las gestiones a realizar.

5 Contactar directamente, en los casos que se le indique, con los interesados y usuarios del presente contrato para la posible prestación de los servicios. A tal fin, el Banco de España suministrará con la suficiente antelación los nombres, dirección y teléfonos de las personas autorizadas para la gestión de los viajes.

6 Tramitará y confirmará las reservas de billetes de transportes y hoteleras. Informará a los usuarios de las coberturas del/los seguros de viaje, de las condiciones de los cambios y anulaciones y coste de los mismos (si los hubiera).

7 Sólo se cargarán gastos de comisión por la emisión de billetes de medio de transporte, y no por otros conceptos. El cargo por comisión será único para ambos trayectos de ida y vuelta, siempre que sean realizados con el mismo medio de transporte y compañía.

En la gestión de plazas hoteleras u otros servicios no se cargará comisión alguna.

Las cancelaciones en todo caso estarán exentas de comisión por su gestión.

8 Gestionará las modificaciones previstas en las tarifas del servicio previamente contratado, realizando cuantas actuaciones sean precisas e informando de los suplementos/ahorro en la tarifa previamente contratada, sin que ello pueda suponer sobrecoste alguno para el Banco de España por las gestiones que tenga que hacer.

9 Será la encargada y responsable de los trámites de entrega de los billetes y/o bono de alojamiento al peticionario en la sede del Banco de España en la que se encuentra y en el plazo óptimo en función de la fecha del viaje.

10 Excepcionalmente, el Banco de España podrá solicitar a la empresa adjudicataria la emisión de la tarjeta de embarque y la entrega a sus titulares, sin que ello pueda suponer un sobrecoste para el Banco de España.

11 Deberá gestionar las cancelaciones de servicios que le soliciten, debiendo informar a los usuarios de los costes de cancelación de acuerdo con las tarifas del proveedor del servicio.

12 Las solicitudes de información, así como la tramitación y confirmación de reservas, serán gestionadas a la máxima celeridad posible, estableciéndose como plazo límite para gestionar la solicitud el mismo día de la petición si se requiere el servicio antes de las 14:00 horas, y si la petición se realiza después de las 14:00 horas, antes de las 14:00 horas del día siguiente.

En el supuesto de viajes y servicios urgentes que no admitan demora, los servicios solicitados serán gestionados en el mismo día y en un plazo suficiente en función de la fecha y hora del viaje.

13 Serán a su cargo los gastos suplementarios relativos a los cambios o anulaciones que sean debidos a una negligencia por su parte en su gestión.

14 La gestión de visados no tendrá coste alguno para el Banco de España, salvo las tasas cobradas por embajadas y consulados, y este servicio será proporcionado por la empresa adjudicataria en los desplazamientos al extranjero que lo precisen.

15 Gestión aduanera y la realización de todos los trámites asociados a cualquiera de los servicios solicitados sin coste alguno para el Banco de España.

16 De igual forma, no tendrá coste alguno para el Banco de España los seguros médicos y de repatriación que, en función del país, no estén cubiertos por los que disponen los usuarios del servicio y que serán suscritos en los viajes internacionales, según se establece en el apartado 9 «Seguros» del presente pliego.

17 El adjudicatario deberá disponer de una herramienta de localización de viajeros con capacidad para generar avisos y alarmas sobre las reservas a los usuarios (climatológicas, sanitarias, terrorismo,...)

18 Cuando las autoridades sanitarias aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, informará puntualmente y por escritos a los titulares de las reservas.

19 Los vehículos de alquiler con o sin conductor preferentemente serán de cero (0) emisiones en CO₂, sus tarifas incluirán seguro a todo riesgo y, en ningún caso, el usuario deberá garantizar posibles daños en el vehículo. Los vehículos de transporte discrecional (autobuses para traslados) no podrán tener una antigüedad superior a 5 años.

20 A petición de los usuarios, ofrecerá servicio de transfer o transporte colectivo, incluidos traslados interurbanos.

21 Dispondrá de los recursos técnicos y financieros necesarios para garantizar las reservas y la prestación del servicio (anticipos, depósitos, pagos directos, tarjetas de crédito y otros medios de pago).

22 El Banco de España en ningún caso responderá del abono de cantidades que puedan resultar adeudadas por la empresa adjudicataria a terceros en cualquiera de los servicios objeto del contrato.

23 La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria, no teniendo derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en la realización del trabajo.

24 Prestará al Banco de España, sin cargo alguno, la asistencia necesaria en relación con los servicios objeto del contrato.

5.4 Servicio urgencia 24 horas al día / 365 días al año

La empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de urgencia 24 horas al día, los 365 días al año.

El servicio será telemático/telefónico, estará habilitado tanto para los viajes nacionales como internacionales y el número de teléfono de contacto, que será de atención exclusiva para el Banco de España, deberá ser comunicado a los usuarios en la documentación a entregar en cada viaje.

Este servicio de urgencia deberá ser totalmente operativo y tener acceso a las reservas y expedientes gestionados en relación con la prestación del servicio.

Solamente se prestará este servicio cuando por causas justificadas haya sido imposible tramitar los servicios o incidencias en el horario habitual y sea necesario gestionar su resolución.

6 Gestión de incidencias

La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio de atención de incidencias. Dicho servicio deberá resolver cualquier incidencia relacionada con el objeto del contrato y será detallado en la **“Memoria Técnica descriptiva del Plan de Trabajo”** que presenten los licitadores como parte del Sobre II de su oferta.

7 Información periódica a suministrar al Banco de España

La empresa adjudicataria deberá facilitar trimestral y anualmente al Banco de España información estadística de todas las prestaciones efectuadas.

El Banco de España podrá solicitar, sin periodicidad fija determinada, cuantos informes o aclaraciones considere necesario en relación con cualquier aspecto relacionado con el servicio objeto del contrato.

La empresa adjudicataria adaptará sus sistemas informáticos de manera que facilite la gestión administrativa y estadística con el Banco de España, permitiendo en cualquier caso el cruce de información entre ficheros.

8 Período de asimilación y traspaso de conocimiento

Durante el periodo de asimilación, la empresa adjudicataria se compromete a adquirir los conocimientos necesarios para la prestación efectiva de los servicios objeto de este contrato. Este periodo tendrá una duración de 15 días hábiles previos al inicio de la prestación efectiva de los servicios, no será facturable por parte de la adjudicataria del presente contrato y requerirá la presencia efectiva en las dependencias del Banco de España del equipo del servicio designado por la empresa adjudicataria en la Oferta Técnica. Esta obligación tendrá carácter esencial y su incumplimiento constituirá causa de resolución del contrato a instancia del Banco de España.

Durante este periodo, la actual contratista será la responsable de la prestación del servicio y quien facturará los servicios realizados.

Además, para una transmisión adecuada de los conocimientos necesarios, la empresa adjudicataria deberá estar dotada de los recursos humanos y medios técnicos, reconfigurando el Banco de España los espacios si fuera necesario.

Terminado el periodo de asimilación y traspaso de conocimiento sin que la empresa adjudicataria hubiese adquirido los conocimientos necesarios para la prestación efectiva de los servicios, el Banco de España procederá a resolver el contrato.

Igualmente, la empresa adjudicataria del presente contrato estará obligada a la finalización del mismo a transferir los conocimientos necesarios, en su caso, a la nueva empresa adjudicataria.

9 Seguros

La empresa adjudicataria suscribirá, sin coste alguno para el Banco de España, cuantas pólizas de seguros sean necesarias para dar cobertura nacional e internacional a las personas que viajen por cuenta del Banco de España. La cobertura mínima exigida es la siguiente:

a) **Seguro de accidente en transporte público** con una suma asegurada de al menos **1.200.000 euros** y que cubra los siniestros de fallecimiento accidental, incapacidad permanente absoluta o gran invalidez, e incapacidad permanente parcial según baremo. La póliza de seguro suscrita a tal efecto deberá cubrir al menos a 50 personas por siniestro.

A efectos de valoración en el criterio de adjudicación correspondiente, solo se tendrá en cuenta la mejora del importe mínimo por el siniestro en caso de fallecimiento accidental o incapacidad permanente absoluta, ofertado por los licitadores.

b) **Seguro de asistencia en viaje** que cubra al menos los gastos de repatriación de heridos, enfermos y fallecidos y gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero en caso de enfermedad o accidentes sobrevenidos durante el viaje con un importe mínimo garantizado de al menos **300.000 euros**.

c) **Seguro de pérdida, robo o daño de equipaje**, con un mínimo garantizado de al menos **5.000 euros**.

Se valorará, como parte de los criterios de adjudicación determinados en el Pliego de Cláusulas Particulares, la aportación al contrato, por parte de los licitadores, de pólizas de seguros de accidentes y asistencia en viaje con coberturas superiores al mínimo exigido en el este pliego, así como la aportación de alguna **póliza de seguros de accidente 24 h** (cobertura durante las 24 horas del día, con independencia de si el siniestro ocurre dentro de las instalaciones hoteleras o en cualquier otro lugar a lo largo de viaje).

En la confirmación de los servicios contratados, sean billetes, reservas de hotel o cualquier otro servicio solicitado, deberá haber mención clara a la cobertura de seguro relativa a las pólizas suscritas y ofertadas por el adjudicatario.

Todos los viajes y servicios que se soliciten al amparo de lo dispuesto en el presente pliego deberán quedar cubiertas con las pólizas ofertadas por la empresa adjudicataria. Cuando, excepcionalmente, estas pólizas no cubran algún servicio requerido, la empresa adjudicataria vendrá obligada a suscribir un seguro adicional, sin coste para el Banco de España, con las coberturas de aquellos.

En el caso de que un pasajero tuviese una incidencia durante su viaje y no disfrutase de la cobertura propuesta, la empresa adjudicataria queda obligada a sufragar los costes de la misma hasta el máximo establecido por la cobertura del seguro ofertado.

La empresa adjudicataria estará obligada a mantener activas, durante todo el periodo de duración del contrato y de cualquiera de sus prórrogas, las pólizas de seguro ofertadas, aportando al Banco de España cuanta información le sea solicitada al respecto.

Con carácter previo a la firma del contrato y anualmente, la empresa adjudicataria deberá entregar copia compulsadas de las pólizas de seguro.

10 Tarjetas de fidelización

La empresa adjudicataria informará al Banco de España sobre las distintas tarjetas de fidelización existentes en el mercado y gestionará la obtención de puntos para su posterior uso institucional.

11 Atención técnica y comercial personalizada al Banco de España

La empresa adjudicataria deberá presentar con carácter previo a la firma del contrato, el formulario de "Atención al cliente" que figura como Anejo 1 del presente pliego (disponible para su descarga en formato Excel), debidamente cumplimentado, fechado y firmado electrónicamente por persona con poder bastante.

En dicho formulario se deberán recoger los teléfonos, direcciones de correos electrónicos y demás datos de contacto.

El servicio exige una comunicación directa, fluida y permanente entre los responsables de su gestión en el Banco de España y la Dirección de la empresa adjudicataria. En cualquier caso, e independientemente de cumplir los requisitos exigidos por el Banco de España en cuanto a cambios o sustituciones, cualquier cambio en los datos consignados en el formulario de Atención al cliente deberá ser comunicado al Banco de

España a la mayor brevedad, y siempre en el plazo máximo de 48 horas desde que se hayan producido.

Ante dificultades de coordinación o necesidades del servicio que comprometan gravemente la ordinaria prestación del servicio, el Banco de España podrá requerir la presencia en sus instalaciones de cualquiera de las personas designadas por el adjudicatario en su oferta o cualquiera de los directivos asignados al contrato, debiendo adaptarse a las necesidades del Banco de España en cuanto a lugar de reunión, fecha y hora requeridas, bastando con una comunicación previa por parte del Banco de España con una antelación de 48 horas, por correo electrónico, a cualquiera de las personas cuya presencia se exija.

En el caso de urgente necesidad o incidencias graves en el servicio, las personas designadas por la empresa adjudicataria, así como cualquiera de sus directivos asignados al contrato, deberán personarse en un tiempo máximo de 24 horas desde la comunicación previa por parte del Banco de España, por teléfono o correo electrónico.

Los incumplimientos al respecto de lo establecido en los tres párrafos anteriores podrán ser penalizados.

11.1 Gestor personal

El adjudicatario deberá designar un gestor personal, responsable coordinador del contrato, integrado al menos en los cuadros de mando intermedios de la empresa, formando parte de su estructura y vinculado al contrato.

Deberá preverse una persona concreta cuyos datos se reflejarán en el formulario de Atención al cliente del **Anejo 1** del presente pliego (disponible para su descarga en formato Excel).

La **experiencia mínima requerida para desempeñar dicha función es la de diez años dentro de los últimos quince** en contratos de prestación del servicio de agencia de viajes, sector público. Deberá acreditarse el cumplimiento de estos requisitos mediante la cumplimentación del **Anejo 3** del presente pliego (disponible para su descarga en formato Excel), y que formará parte de la documentación no valorable que deben incluir los licitadores en el Sobre II de su oferta.

No debe confundirse la figura del gestor personal con otro personal de dirección y/o de apoyo de la empresa. Deberá ser único y específico, independientemente de que su cargo sea compatible con la realización de otras tareas.

Ejercerá de interlocutor en cualquier materia en relación con el contrato: organización, planificación, administración y, en general, recursos humanos y medios materiales.

Sus interlocutores serán los responsables del Banco de España que se establezcan en cada caso para la gestión y seguimiento de este contrato.

El gestor personal deberá disponer de un teléfono móvil y una cuenta personal de correo electrónico. En todo caso, el gestor personal, o su sustituto, deberá estar localizable y en disposición de atender con carácter inmediato las llamadas y/o correos de los responsables del Banco de España sobre cualquier aviso, incidencia o consulta durante el horario en el que se realicen los servicios como consecuencia de la ejecución del contrato.

El Banco de España podrá exigir la presencia física del gestor personal cuando lo estime oportuno. En caso de incidencias técnicas, el tiempo de respuesta ante una convocatoria presencial del gestor personal no podrá exceder, en ningún caso, las 24 horas desde una comunicación previa por parte del Banco de España, por teléfono o correo electrónico.

En el caso de cambio de gestor o cualquier ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otro motivo, esta figura deberá ser cubierta por otra persona con el mismo perfil y requerimientos, notificándose previamente al Banco de España la identificación del sustituto o suplente, así como su número de teléfono móvil y su cuenta de correo electrónico.

El incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones recogidas en este apartado puede ser objeto de penalidades.

11.2 Personal de dirección y apoyo de la empresa contratista

El adjudicatario designará una persona, en relación jerárquica directa sobre el gestor personal, con capacidad de decisión inmediata sobre cualquiera de los extremos del contrato, de la que deberá aportar, igualmente, un número de teléfono móvil y una cuenta de correo electrónico.

Deberá preverse una persona concreta cuyos datos se reflejarán en el formulario de Atención al cliente del Anejo 1 del presente pliego (disponible para su descarga en formato Excel).

La disponibilidad mínima requerida de este superior jerárquico será la misma que la señalada en el apartado anterior respecto al gestor personal.

El Banco de España podrá exigir la asistencia a los posibles Controles de la ejecución y calidad de los servicios del contrato de la persona designada o de cualquiera de los directivos asignados al contrato, pudiendo ser objeto de penalidad su inobservancia.

Por los mismos motivos explicados en el apartado anterior respecto al gestor personal, los posibles cambios en el personal de dirección y apoyo designados estarán sometidos a un régimen análogo al allí expuesto.

En general, los incumplimientos que puedan producirse a lo largo del desarrollo del contrato respecto al personal de estas características ofertado, podrán ser objeto de penalidad.

11.3 Coordinación y comunicación alternativa y permanente con el Banco de España

El adjudicatario deberá aportar en el formulario de Atención al Cliente del Anejo 1 del presente pliego (disponible para su descarga en formato Excel), un número de teléfono específico y alternativo al del servicio de urgencias, al del gestor personal y al del personal de apoyo y dirección, para la comunicación de incidencias urgentes u otras relativas a incumplimientos contractuales u otro tipo de situaciones de cierta gravedad que comprometan gravemente la ordinaria prestación del servicio, disponible 24 horas/365 días al año, y si es posible una cuenta de correo electrónico, asociada al mismo.

El número de teléfono deberá ser de atención directa, inmediata y atendido por una persona con conocimiento específico del contrato con el Banco de España y con capacidad de actuación y decisión inmediata respecto a las posibles decisiones a adoptar, o bien tenga la capacidad de derivar la cuestión a algún responsable con las mencionadas atribuciones con carácter urgente.

Cualquier cambio en este teléfono o cuenta de correo electrónico asociada, deberá ser comunicado expresamente al Banco de España con un mínimo de 48 horas de antelación.

Los incumplimientos de las obligaciones recogidas en este apartado podrán ser objeto de penalidades.

12 Control de la ejecución y calidad de los servicios

El Banco de España podrá solicitar cuantas reuniones e informes considere oportunos en relación con la ejecución del presente contrato y/o la calidad de cualesquiera de los trabajos realizados al amparo del mismo.

Cualquiera de las personas designadas por el adjudicatario en la oferta, así como cualquiera de los directivos de la empresa asignados al contrato, acudirá a las instalaciones del Banco de España cuantas veces sea convocado con motivo de la prestación de los servicios objeto del contrato, proponiendo y planificando los ajustes que se consideren necesarios, así como, en general, para tratar cualquier aspecto del servicio.

El gestor personal asistirá obligatoriamente a las reuniones que se convoquen al efecto. El Banco de España podrá exigir, además, la presencia de la persona designada como personal de dirección y apoyo.

Los incumplimientos de los requerimientos sobre la ejecución del presente contrato o la calidad de los trabajos realizados podrán dar lugar a la imposición de penalidades según se establece en la cláusula de Penalidades del Pliego de Cláusulas Particulares.

13 Medidas de seguridad en materia de protección de datos personales

Al objeto de ejecutar la prestación contractual de una manera segura que proteja los datos personales de los interesados, su intimidad, integridad, que evite ataques y que garantice el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad de la información y de protección de los datos personales, el adjudicatario deberá cumplir con medidas de seguridad relacionadas con la prestación objeto de contratación.

De conformidad con lo dispuesto en la Disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de los Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Esquema Nacional de Seguridad incluye las medidas de seguridad que deben implantarse en caso de tratamiento de datos personales para evitar su pérdida, alteración o acceso no autorizado.

Por tanto y en la medida en que la prestación objeto de contratación se puede prestar por el adjudicatario con sus propios sistemas e infraestructura, aunque sea parcialmente, el adjudicatario deberá aplicar, como Encargado del Tratamiento, medidas de seguridad ajustadas al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica, en función de la valoración y categorización del riesgo asociado al tratamiento objeto de encargo.

En particular y en el presente caso, el adjudicatario se obliga a implantar y a que el tratamiento de datos personales objeto de encargo estará sujeto, al menos, a las siguientes medidas de seguridad ajustadas al Esquema Nacional de Seguridad:

Medidas nivel de riesgo BAJO
Protección de instalaciones e infraestructuras (CPD). Áreas físicas separadas y con control de acceso. Identificación. Acondicionamiento de los locales (clima). Garantía de suministro eléctrico.
Inventario actualizado de todos los activos que traten datos de carácter personal.
Registro de entrada y salida de los soportes de información y custodia de los soportes de información: Se garantizará el control de acceso físico, lógico o ambas y se garantizarán las exigencias de mantenimiento (temperatura, humedad, etc.).
Etiquetado de los soportes de información, sin revelar su contenido e indicando el nivel de seguridad de la información contenida de mayor calificación.
Borrado y destrucción de soportes de información. Se realizará un borrado seguro de su contenido antes de reutilizarlos o cederlos. Se destruirán de forma segura cuando no se pueda hacer un borrado seguro.
Listado de usuarios autorizados actualizado (Directorio Activo).

Segregación de funciones y tareas. Las funciones o roles de desarrollo, de operación, de configuración, de mantenimiento del sistema y de auditoría y supervisión de cualquier función.
Identificación. Identificador único y cuenta asociada a un único identificador.
Mecanismos de autenticación: Claves concertadas, usuario/contraseña, mecanismos físicos, (<i>tokens</i>), certificados software y biometría.
Credenciales: Se activarán cuando se entreguen al usuario, puesta en primera vez. Caducarán periódicamente. Se retirarán y deshabilitarán cuando termine la relación del usuario con el sistema.
Contraseñas: Requerirán reglas básicas de calidad. Número mínimo de caracteres, complejidad en su composición.
Acceso Local. Número de intentos permitidos limitado y bloqueo al rebasarlos.
Registro de los accesos con éxito y los fallidos, incluyendo la fecha y hora.
Registro de las acciones realizadas por los usuarios, conservando el registro por cinco años.
Derechos de acceso. Mínimos privilegios para cumplir sus obligaciones, necesidad de conocer, acceso sólo a la información necesaria. Capacidad de autorizar, restringido a personal con competencias para ello.
Realización de copias de seguridad periódicamente (política). Verificación periódicamente del correcto funcionamiento de las copias (restauración).
Eliminación de manera gestionada de los datos en las carpetas de intercambio y de almacenamiento temporal.
Identificación y registro de las incidencias (brechas) de seguridad relacionadas con el tratamiento de datos personales.
Implementación de un procedimiento de notificación brechas seguridad.
Mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino (virus, en general malware).
Control de las versiones de las aplicaciones y bases de datos.
Entornos separados y aislados, desarrollo, ante-producción y producción. En ningún caso se pueden compartir ni cargar datos de producción en ninguno de los otros entornos.
Acceso remoto. Se protegerá el acceso en sí mismo como el canal de acceso. Se establecerá una política específica para este acceso.
Protección de las comunicaciones. Existencia de cortafuegos que separe la red interna de la exterior. Se emplearán redes privadas virtuales (VPN's) cuando la comunicación discurra por redes fuera del propio dominio de seguridad.

Asimismo, y en caso de que para la ejecución de la prestación objeto de contratación se utilicen igualmente sistemas e infraestructura del Banco de España, el adjudicatario se obliga, en tal caso, a cumplir con todas las medidas de seguridad que el Banco de España le comunique al inicio de la prestación contractual y con cualquier otra medida de seguridad que se comunique a lo largo de la misma.

14 Oferta Técnica: “Documentación que debe ser valorada mediante criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicios de valor)”

Como parte de la “Documentación que debe ser valorada mediante criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicios de valor)”, los licitadores presentarán una

Oferta Técnica que se limitará y ceñirá estrictamente a la siguiente estructura y estipulaciones.

Tendrá una extensión máxima de 30 páginas tamaño DIN A-4, tamaño de letra 11, interlineado exacto 15 puntos y espaciado anterior 0 puntos y posterior 15 puntos (no se valorará la parte que exceda de la extensión máxima).

Estructura de la Oferta Técnica:

1. Memoria descriptiva del plan de trabajo:

a. Descripción de la oferta de servicios.

Se incorporará información detallada de cada uno de los servicios ofertados, respetando los requisitos mínimos recogidos en el presente pliego y siguiendo su misma estructura:

-Gestiones de billeteaje de transporte.

-Reserva de plazas hoteleras.

-Documentación necesaria para el viajero (visado, tarjeta de embarque, trámites aduaneros, etc.).

-Alquiler de vehículos y medios de transporte, con o sin conductor.

-Organización de eventos, viajes, conferencias y otros.

-Otros servicios propios de una agencia de viajes.

b. Organización del servicio.

Se aportará una descripción detallada sobre la organización de la operativa para la prestación de los servicios objeto del contrato, normas de actuación y procedimientos, siguiendo la siguiente estructura:

- Procedimientos de trabajo, con detalle de la gestión de reservas y solicitudes de información.
- Descripción del servicio de atención 24 horas/365 días y resolución de incidencias.
- Aplicaciones y herramientas informáticas a utilizar para la gestión de reservas.

- Medidas para vigilar y garantizar un cumplimiento efectivo de las prestaciones objeto del contrato.
- Medios materiales disponibles.

2. **Equipo del servicio:**

Se aportará el formulario “Equipo del Servicio” recogido en el Anejo 2 del presente pliego (disponible para su descarga en formato Excel), siguiendo las siguientes instrucciones:

- Se presentará un formulario Excel por cada miembro del equipo del servicio “in plant” propuesto, cumplimentando obligatoriamente el campo «Perfil» eligiendo una de las opciones del menú desplegable. El equipo del servicio que exceda en número del mínimo requerido, no será objeto de valoración.
 - En el apartado “Experiencia laboral” se cumplimentará tantas líneas como empleos descritos, comenzando por el más reciente.
 - En el apartado “Cursos formativos” se cumplimentarán tantas líneas como cursos realizados relacionados con el sector de agencia de viajes, comenzando por el más reciente.
 - En el apartado “Titulaciones oficiales académicas” se cumplimentarán tantas líneas como títulos alcanzados, comenzando por el más reciente.
3. Se deberá aportar el “Anejo 3. Formulario Gestor Personal”, incluido como anexo al presente pliego (disponible para su descarga en formato Excel), a efectos de comprobación del cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el apartado “Gestor Personal”.