

Turisme Comunitat Valenciana

Ciutat Admtva. 9 d'Octubre. Torre 2
Carrer de la Democràcia, 77. 48018 València
961 209 800
www.turisme.gva.es



Firmado digitalmente por NURIA MONTES DE DIEGO -
DNI 21485768L
Identificador: 21485768L Fecha: 14-03-2024 15:43:34
CONS. INNOV. UNIV. CIENCIA SOC. DIGITAL GVA

Firmado digitalmente por 02911748V EL ENA SALAS
(R:A79365821)
Identificador: 02911748V Fecha: 14-03-2024 20:28:38
TECNOLOGIAS Y SERVICIOS AGRARIOS, SA, SMI, MP
A79365821

PLIEGO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA Y SOPORTE A GESTIÓN DEL BONO VIAJE COMUNITAT VALENCIANA 2024

TCV 05/EMP/24

Marzo 2024



INDICE

1. ANTECEDENTES.....	3
2. JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD.....	4
3. OBJETO DEL ENCARGO Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	4
4. SISTEMA DE EJECUCIÓN.....	5
5. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD.....	7
6. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.....	10
7. PLAZO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES.....	11
8. PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN.....	12
9. FINANCIACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	13
10. ANEJO 1: PRECIOS UNITARIOS.....	15
11. ANEJO 2: PRECIOS DESCOMPUESTOS Y PARCIALES.....	16

1. ANTECEDENTES

En los últimos años eventualidades como la Covid 19 o la invasión de Ucrania por parte de Rusia han producido un importante impacto en la economía. Este impacto se ha hecho patente en la variabilidad de la ocupación turística y en el incremento de los costes de producción para las empresas del sector. Además, todo ello ha tenido una repercusión en los precios, con una fuerte variación en la inflación y, como consecuencia, en los salarios, lo que ha afectado a la capacidad de gasto y consumo de los usuarios turísticos. A esto hay que sumar una situación estructural, como es la fuerte estacionalidad de la actividad turística en la Comunitat Valenciana, que condiciona la estabilidad de las empresas y, muy especialmente, del empleo en el sector.

Por otra parte, hay que considerar la finalización con fecha 31 de diciembre de 2023 de las medidas en el ámbito turístico del Marco Temporal de la Comisión Europea, relativo a las medidas de ayuda estatal destinadas a respaldar la economía tras la agresión contra Ucrania por parte de Rusia (Decisión SA.102771 de 10 de junio de 2022 de la Comisión Europea) y las modificaciones presentadas por España al mismo, aprobadas por la Comisión Europea mediante la Decisión de compatibilidad SA.103941 (2022/N) de 18 de agosto de 2022 y sus posteriores modificaciones, que permitieron acordar diversas acciones de apoyo dirigidas tanto a las empresas como a los ciudadanos desde el ámbito europeo, nacional o de la propia Comunitat Valenciana. Por todo ello, se hace necesario emprender nuevas medidas que permitan estabilizar el empleo e incluso potenciar la desestacionalización, con objeto de que las empresas cuenten con un entorno de mayor estabilidad y seguridad, y se abogue por un sector turístico sostenible, más fuerte y estable y, por tanto, por una mayor competitividad del mismo.

El turismo, que en la Comunitat Valenciana supone más de un 16% del PIB regional y del total del empleo en base a la información ofrecida por Exceltur el pasado mes de enero, es un sector estratégico para la economía de la Comunitat Valenciana, sin embargo está sometido a una fuerte estacionalidad, mientras que en periodo estival (meses de julio, agosto y septiembre) se concentra un 48% de las pernoctaciones en establecimientos hoteleros y un 53% de las pernoctaciones en alojamiento extrahotelero; en periodos de temporada baja (octubre, noviembre y diciembre) las pernoctaciones apenas alcanzan el 20% de las pernoctaciones en establecimientos hoteleros y un 18% en alojamiento extrahotelero.

Todo ello, unido a una gran sensibilidad del sector a situaciones sobrevenidas de impacto internacional, suponen notables alteraciones en la actividad, generando efectos sobre los precios de producción y prestación de servicios así como la merma en la capacidad de consumo y gasto de la demanda turística, e incluso en la retracción en la intención de viajar por parte de los consumidores, incidiendo en la estacionalidad de la actividad y con ello en la generación de empleos de carácter temporal en detrimento de los de larga duración.

Por lo que respecta al mercado turístico nacional, el análisis de los viajes de los turistas residentes en España muestra para la Comunitat Valenciana un volumen de demanda en el primer semestre de 2023 de 8,23 millones de turistas, correspondiendo el 53% de ellos a personas residentes en la propia Comunitat Valenciana, hecho que corrobora la gran importancia que tiene este segmento de demanda para la economía y empleo turístico regional.

Por los motivos expuestos, y dado que las personas residentes en la Comunitat Valenciana, en su condición de potenciales turistas para nuestros destinos, aportan más de la mitad de los viajes anuales a nuestro territorio, resulta necesario seguir aplicando, durante el año 2024, incentivos dirigidos exclusivamente a las personas residentes en las tres provincias de la Comunitat Valenciana al tratarse tanto del subsegmento de personas viajeras nacionales con mayor estancia media por viaje como de aquellas que pueden verse menos perjudicadas por el incremento de costes de desplazamientos al decantarse por destinos de proximidad, lo cual es acorde con el objetivo de desestacionalizar la actividad turística fuera del periodo estival y contribuir con ello a dinamizar la economía y el empleo turístico.

2. JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD

Se redacta el presente pliego para establecer las condiciones técnicas del encargo "MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA Y SOPORTE A GESTIÓN DEL BONO VIAJE COMUNITAT VALENCIANA 2024".

Para la realización de todos los trabajos que se describen y de acuerdo con los antecedentes anteriormente expuestos, será preciso disponer de un servicio compuesto por perfiles técnicos cualificados con los adecuados niveles de experiencia y especialización necesarios para su correcta ejecución.

La presente propuesta tiene por objeto el encargo de un Servicio Técnico externo para la realización de actividades técnicas que se corresponden con necesidades de carácter circunstancial, no permanentes, teniendo un carácter meramente instrumental para el funcionamiento de los departamentos y en ningún caso se contempla la realización de las funciones que supongan la participación directa en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguarda de los intereses generales de la administración autonómica, en particular, y de las Administraciones Públicas, en general, como puedan ser las que implican ejercicio de autoridad, las de fe pública y asesoramiento legal preceptivo, las de control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, las de contabilidad y tesorería. Tampoco se contemplan funciones propias de secretaría, unidades de apoyo ni registro.

La prestación de los servicios, en cualquier caso, deberá hacerse de acuerdo con lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).

3. OBJETO DEL ENCARGO Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

TCV ha realizado el diseño del bono viaje en base a la consulta a las principales organizaciones empresariales del alojamiento turístico y agencias de viaje.

Debido a la necesidad de puesta en marcha del sistema de gestión del bono en el mes de febrero, y dado que la puesta en marcha de la plataforma para la gestión del programa, supone la realización de unos trabajos circunstanciales para los que TCV no tiene medios suficientes en la actualidad, se justifica la necesidad de realizar un encargo a Medio Propio.

El objeto del encargo es el soporte a TCV para el mantenimiento de la plataforma de soporte a la gestión de beneficiarios y liquidaciones de terceras empresas del Bono, así como el apoyo a algunas tareas en la gestión del mismo.

Para las Fases previstas en este encargo, se ha contemplado que el bono se pueda disfrutar en dos periodos: desde el 16 de enero de 2024 al 3 de junio de 2024 (excepto del 21 de marzo al 7 de abril) y desde el 15 de octubre 2024 al 22 de diciembre 2024. Los trabajos de mantenimiento de la plataforma deben iniciarse el día de la formalización del encargo en 2024.

Se contemplan las siguientes actividades:

- Mantenimiento de la plataforma de gestión del Bono Viaje CV (INFOR):

Dado que el aplicativo ya se encuentra desarrollado, se requiere la actualización, mantenimiento y pequeños desarrollos de la plataforma a lo largo de todo el encargo de manera que se adapte a las necesidades de gestión del programa.

Dicho mantenimiento del sistema de gestión deberá incluir:

- Adaptaciones y mantenimiento de la página web del bono viaje
- Registro de usuarios y solicitantes.
- Registro de empresas adheridas (Alojamientos turísticos y Agencias de Viaje).
- Proceso de emisión de bono digital, con el control del número de bonos emitidos.
- Gestión de la lista de espera.
- Seguimiento de datos y cuadros de mando.
- Liquidación de bonos.
- Comunicación de datos al sistema de gestión de TCV.

- **CAU – Centro de Atención a Usuarios (CAU)**

Durante los períodos de disfrute, se activará un servicio de asistencia a entidades adheridas (alojamientos turísticos y agencias de viaje), y un servicio para usuarios particulares del Bono.

El servicio realizará tareas de atención para ofrecer información relativa a la convocatoria del bono, requisitos, documentación a presentar de acuerdo a la normativa, así como la resolución de consultas o incidencias relativas a la plataforma informática de solicitudes. Además, se revisará que los usuarios inscritos cumplen con los requisitos del programa, las reservas grabadas por las empresas cubren los servicios subvencionales y las justificaciones presentadas por las empresas son conformes. Para cada servicio se dispondrá de una línea telefónica y una cuenta de correo electrónico.

El servicio de atención telefónica se prestará los días laborables de lunes a viernes en horario de mañana (9:00 – 15:00 h) hasta el 28 de febrero de 2025. Durante los periodos en los que se realice la asistencia a los usuarios se realizará una supervisión de los trabajos para asegurar la resolución de incidencias a la mayor brevedad posible.

Además de la atención a usuarios, este equipo realizará tareas como la revisión de documentación presentada a través de la plataforma o comprobación de otra información requerida en la gestión del bono. Además, se revisará la ayuda concedida en función del número de noches de la estancia turística objeto de reserva.

La actividad del CAU se realizará desde la formalización del encargo hasta el 28 de febrero de 2025.

Si conforme avance el plazo de presentación de la ayuda, se requiere modificar el número de gestores, se consensuará previamente con el Director Facultativo. Cualquier cambio sustancial en el nivel de servicio que implique modificar el número de gestores o meses de soporte requeriría una revisión del presupuesto definido.

Para la correcta realización del servicio de soporte telefónico se utilizará una aplicación comercial CRM (Customer Relationship Management), que permite la realización de estadísticas y consultas orientadas a facilitar el seguimiento del servicio e identificación de consultas e incidencias recurrentes.

- **Coordinación y soporte a la gestión (COORD y SOPORT)**

Coordinación de los trabajos del equipo de desarrollo informático, así como del equipo del CAU, para la optimización de los recursos, establecimiento de procedimientos de trabajo homogéneos (identificación de preguntas frecuentes), seguimiento de las solicitudes presentadas, formación a los gestores telefónicos y seguimiento de las llamadas registradas, todo ello en coordinación con el director facultativo.

4. SISTEMA DE EJECUCIÓN

Para la realización de los trabajos que se describen en este pliego y de acuerdo con los antecedentes anteriormente expuestos, es preciso disponer de un servicio compuesto por perfiles técnicos cualificados con los adecuados niveles de experiencia y especialización necesarios para su correcta ejecución.

En consecuencia, ante la constatada necesidad de realización de los trabajos que se describen en este pliego y, unido a que estos trabajos tienen una delimitación en el tiempo, hace que se estime necesario contar un servicio técnico que trabajará siempre bajo la tutela de Turisme Comunitat Valenciana, según la normativa general vigente y las normas particulares establecidas en el presente pliego.

Se estima necesario recurrir a una prestación de Servicios, por medio de un encargo a la Empresa TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS, S.A., S.M.E., M.P., (TRAGSATEC) por la conjunción de las siguientes circunstancias:

1. Probada experiencia del medio propio: el grupo Tragsa tiene amplia experiencia en la realización de sistemas de información para las Administraciones Públicas.
2. El encargo no va a suponer un coste mayor para la administración que otro procedimiento:

El Régimen Jurídico de Tragsa y Tragsatec está regulado por la disposición adicional 24ª de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público así como por el Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero de 2019, por el que se desarrolla el régimen jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, Sociedad Anónima, y de sus filiales, que tendrán la consideración de medios propios personificados y servicios técnicos de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, de los Cabildos y Consejos Insulares, de las Diputaciones Forales del País Vasco, de las Diputaciones Provinciales y de las entidades del sector público dependientes de cualesquiera de ellas que tengan la condición de poderes adjudicadores y cuyo capital será íntegramente de titularidad pública.

El apartado séptimo de esta disposición añade que el importe de las obras, trabajos, proyectos, estudios y suministros realizados por TRAGSA y por su filial TRAGSATEC se determinará aplicando a las unidades directamente ejecutadas por el medio propio las tarifas correspondientes y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares.

Las Tarifas TRAGSA se calculan y aplican por unidades de ejecución, de manera que representan los costes reales de realización. A los costes directos totales se les aplicará el porcentaje que representen los costes indirectos y los gastos generales.

En efecto, TRAGSATEC no realiza una facturación con base en un sistema de precios libremente pactados, sino que el importe de las obras, trabajos, proyectos, estudios y suministros realizados por medio de empresas del grupo Tragsa se determinará aplicando a las unidades ejecutadas las tarifas correspondientes, que deberán ser objeto de aprobación por la Administración.

No obstante, lo expuesto, el propio Real Decreto señalado prevé la situación que puede producirse cuando determinadas unidades de obra o servicios no tengan aprobada una tarifa específica. En este sentido, señala el apartado cuarto del artículo 6 del Real Decreto 69/2019:

“Cuando determinadas unidades no tengan aprobada una tarifa fijada conforme el artículo siguiente, su coste podrá valorarse a partir del correspondiente al de los elementos que integren otras unidades con tarifa aprobada y que también formen parte de la unidad de que se trate. En el supuesto de que tampoco pudiera aplicarse el procedimiento descrito anteriormente, su coste será el que figure en el presupuesto aprobado por la Administración, siendo los costes así determinados válidos solamente para la actuación concreta a que se refiera el encargo, en concepto de precios de usuario”.

En definitiva, el régimen de tarifas es sustancial a la naturaleza jurídica de TRAGSA, se aprueba por la Administración y representa los costes reales de ejecución de las obras encargadas a TRAGSA.

Conforme a lo indicado en la Disposición final décima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público por la que se modifica el Art. 7 8º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, no estarán sujetos al Impuesto los servicios prestados en virtud de los encargos ejecutados por los entes, organismos y entidades del sector público que ostenten la condición de medio propio personificado del poder adjudicador que haya ordenado el encargo.

En otro orden de cosas; TRAGSA posee una infraestructura en todas y cada una de las provincias de España, lo que permite un ahorro de costes de estructura, así como un seguimiento técnico más exhaustivo, que en definitiva termina suponiendo un ahorro de costes, ya que cuenta medios técnicos y humanos cercanos al territorio con lo que se limitan los costes de desplazamiento.

3. Respecto al requisito de que el medio propio cuenta con los medios necesarios para llevar a cabo el encargo, se presenta un escrito de la empresa en la que certifica este aspecto (documento ANEJO N° 3 del presente documento).

4. Respecto a la inclusión de la tipología de la actuación dentro de las funciones de TRAGSATEC y como consecuencia dentro de su objeto social se realiza la siguiente justificación:

En el apartado h de los estatutos sociales de TRAGSATEC también constituyen el objeto social las actividades siguientes:

“La elaboración o realización de todo tipo de estudios, planes, proyectos, direcciones de obra, memorias, informes, dictámenes y, en general, todas las actividades de ingeniería y asesoramiento técnico, informático, económico o social, y cualquier tipo de consultoría y de asistencia técnica y formativa en materia de gestión,

organización, recopilación, tratamiento y digitalización documental, de gestión y de conformación de bibliotecas, registros y archivos, ya sean de texto, de imágenes o sonido, en cualquier soporte, incluidos los multimedia, y de gestión de protocolos en general también en cualquier soporte, para las diferentes Administraciones Públicas, así como sus organismos dependientes y las entidades de cualquier naturaleza vinculadas a aquellas”.

Dicho lo cual, queda justificado que el objeto del encargo se encuentra dentro del objeto social del medio propio e instrumental.

5. Más del 80% de las actividades de TRAGSATEC se llevan a cabo en el ejercicio de los cometidos que le son confiados por los poderes adjudicadores que le controlan.

5.CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

1. Normativa

La prestación objeto del encargo MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA Y SOPORTE A GESTIÓN DEL BONO VIAJE COMUNITAT VALENCIANA 2024 implica el tratamiento por parte de TRAGSATEC de datos personales de los cuales es responsable Turisme Comunitat Valenciana.

En consecuencia, resulta de aplicación lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPD), teniendo Turisme Comunitat Valenciana la condición de responsable del tratamiento y TRAGSATEC la de encargado del tratamiento.

2. Objeto

Mediante el presente anexo se habilita a TRAGSATEC para tratar por cuenta de Turisme Comunitat Valenciana los datos personales necesarios para la ejecución del encargo.

En concreto, Turisme Comunitat Valenciana pondrá a disposición de TRAGSATEC los datos DNI, Nombre y apellidos, domicilio, teléfonos de contacto y correo electrónico, situación hacienda AEAT, GVA y SS, de solicitantes del bono Turisme CV, interesados personas físicas mayores de edad empadronadas en la Comunitat Valenciana y el tratamiento consistirá en consulta y comunicación de datos.

Operaciones de tratamiento:

- Recogida. - Registro.
- Estructuración. - Modificación.
- Conservación. - Extracción.
- Consulta. - Comunicación por transmisión.
- Difusión. - Interconexión.
- Cotejo. - Limitación.
- Supresión. - Destrucción.
- Conservación. - Comunicación.

El encargado no recogerá datos personales de los interesados, que serán suministrados por el responsable.

3. Obligaciones del responsable

Turisme Comunitat Valenciana, como responsable del tratamiento se obliga a:

a) Facilitar por escrito al encargado las instrucciones necesarias para el tratamiento de los datos personales, y específicamente en lo referente a las medidas técnicas y organizativas a aplicar y destrucción o devolución de los datos.

b) Dar respuesta al interesado respecto a sus solicitudes de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de los datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan. Dichas solicitudes se ejercitarán a través de la dirección de correo electrónico del responsable:

rgpd_turisme@turismecv.es.

- c) En su caso, notificar las violaciones de seguridad a la Autoridad de Control y al interesado.
- d) Elaborar la evaluación de impacto cuando proceda.
- e) Efectuar las consultas a la Autoridad de control, cuando proceda.
- f) Cualquier otra recogida en la legislación en vigor y aplicable a los responsables de tratamiento de datos personales.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento

TRAGSATEC, como encargado del tratamiento se obliga a:

- a) Someterse en todo caso al cumplimiento de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- b) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento sólo para la finalidad prevista en el encargo, sin que en ningún caso pueda utilizarlos para sus propias finalidades.
- c) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones escritas del responsable del tratamiento e informar de forma inmediata al responsable si considera que alguna de ellas infringe la normativa de protección de datos aplicable.
- d) No comunicar ceder o difundir los datos a terceras personas, salvo que cuenten con la autorización expresa del responsable del tratamiento y en cuyo caso así se establezca en el apartado "Comunicación de datos a terceras personas". En el caso de que deba transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa para recibir instrucciones, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.
- e) Realizará el tratamiento de los datos personales en los sistemas y dispositivos de tratamiento, manual y/o automatizado, y en las ubicaciones que se especifiquen en el apartado "Sistemas y dispositivos de tratamiento, ubicaciones físicas y control". El equipamiento podrá estar bajo el control del responsable o bajo el control de TRAGSATEC u otros en cuyo caso deberá haber sido expresamente autorizado por escrito por el responsable y así deberá establecerse en el apartado "Sistemas y dispositivos de tratamiento, ubicaciones y control", y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del encargo. Deberá identificarse expresamente la ubicación física de los servidores y dónde se van a prestar los servicios asociados al mismo, así como la obligación de comunicar cualquier cambio.
- f) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad, necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto, disponibilidad, integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso, y en particular las equivalentes o compensatorias a las del Anexo II del ENS, nivel básico, o nivel que correspondiera, en su caso.
- g) Mantener la confidencialidad respecto a los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud del encargo, incluso después de que finalice, y garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h) Adoptar medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento similares o equivalentes a las de la Administración encargante en el marco del Esquema Nacional de Seguridad aprobado por Real Decreto 311/2022. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de seguridad detalladas en el apartado "Medidas de seguridad" que deberán ser facilitadas por la Administración responsable.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales a las personas autorizadas para tratar datos personales e informarlas previamente de las medidas de seguridad correspondientes.

j) Notificar al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, las violaciones de seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia, al correo que facilite.

k) Poner a disposición del responsable toda la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

l) Comunicar al responsable la identidad y datos de contacto del Delegado de Protección de Datos

m) Incorporar los tratamientos que lleva a cabo en ejecución de este encargo a su registro de actividades del tratamiento efectuadas por cuenta de un responsable, con el contenido del artículo 30.2 del RGPD.

n) Cuando los afectados ejerzan los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD ante el encargado, este lo comunicará por correo electrónico a la Administración encargante a efectos de su contestación, y en su caso, al Delegado de Protección de Datos (dpd@gva.es). La comunicación debe hacerse de forma inmediata, junto, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud. Si debiera realizarlo TRAGSATEC por orden del responsable, éste dará las instrucciones necesarias y formularios para su contestación, debiendo comunicarlo al mismo su realización en los plazos fijados.

o) Salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento del encargado, no se subcontratarán las prestaciones que formen parte del objeto del encargo que comporten el tratamiento de datos personales, sin la autorización previa y por escrito del responsable, en cuyo caso se establecerá en el apartado "Subcontratación" del anexo 4.

En el caso de que sea autorizado, en el contrato de encargo correspondiente se deberán establecer para el nuevo encargado las mismas obligaciones que para el encargado inicial, en particular, la obligación de sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos artículo 215.4 de la LCSP y la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el tratamiento sea conforme a las disposiciones del RGPD, además de la información sobre la ubicación de los servidores o servicios asociados.

p) Si el nuevo encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable, por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del nuevo encargado.

q) Mantener a disposición del responsable del tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones.

r) Cualquier otra recogida en la legislación en vigor y aplicable a los encargados de tratamiento de datos personales.

s) Una vez finalizada la prestación en que consista el encargo, según el apartado "Destino de los datos", del anexo devolverá al responsable o a otro al encargado que designe por escrito el responsable, los datos personales y, si procede, los soportes donde consten o suprimirá los datos personales y, una vez destruidos, certificará por escrito su destrucción al responsable.

5. Comunicación de datos a terceras personas

Los datos de carácter personal no serán comunicados a terceras personas.

6. Sistemas y dispositivos de tratamiento, ubicaciones y control

La información se entregará a TRAGSATEC en vía webservice.

Se emplearán los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, webservice, ubicados en el servidor de Tragsa que estarán bajo el control del encargado.

Los servidores se encontrarán ubicados en CPD de Julián Camarillo y los servicios asociados se prestarán en Cronista Carreres 2 y estarán bajo el control del encargado.

7. Medidas de seguridad

Las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad deberán ser equivalentes o similares a las recogidas en el Anexo II del Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

8. Subcontratación

El encargado del tratamiento no subcontratará las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento del encargado, sin la autorización previa y por escrito del responsable.

En el caso de que sea autorizado, en el contrato de encargo correspondiente se deberán establecer para el nuevo encargado las mismas obligaciones que para el encargado inicial, en particular, la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el tratamiento sea conforme a las disposiciones del RGPD.

Si el nuevo encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.

9. Destino de datos

Una vez finalice la prestación, el encargado devolverá al responsable y, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución comportará el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

6. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

Los medios humanos que TRAGSATEC deberá destinar durante la fase de ejecución de la misma, serán los necesarios para el cumplimiento de los objetivos previstos en el pliego. Según la actividad dispondrá:

ADAPTACIÓN Y MANTENIMIENTO PLATAFORMA BONO VIAJE 2024

Adaptación y mantenimiento Plataforma Bono Viaje 2024 (INFOR)

- Analista de aplicaciones y sistemas a tiempo parcial.
- Programador a tiempo parcial.
- Técnico de sistemas senior a tiempo parcial.
- Titulado superior o máster de más de 15 años de experiencia a tiempo parcial.

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)

CAU Bono Viaje CV

- 10 Técnicos de grado superior (FP II) a tiempo completo.

Se podrá reforzar el equipo con 2 Técnicos de grado superior (FP II) más durante 6 meses.

COORDINACIÓN Y SOPORTE A LA GESTIÓN

Coordinación y soporte a la gestión (COORD) del Bono Viaje CV

- 1 Titulado medio o grado con menos de 5 años de experiencia tiempo completo
- 1 Titulado superior o máster de más de 15 años de experiencia a tiempo parcial

TRAGSATEC nombrará un Responsable Técnico de Proyecto (RTP en adelante), que ejercerá las funciones de supervisión y control, siendo el máximo responsable de la empresa en la dirección del personal adscrito a esta prestación de servicios. Estas funciones serán realizadas por el coordinador del servicio. TRAGSATEC pondrá a disposición de esta prestación de servicio los medios humanos y materiales necesarios para desarrollar correctamente los trabajos programados, aparte de asegurar que dispone de los medios propios suficientes para la buena ejecución del servicio técnico.

El personal encargado del desarrollo de la prestación, dependerá a todos los efectos de TRAGSATEC y, por lo tanto, será ésta la única competente para establecer el marco de las relaciones laborales.

El personal asignado a cada una de las fases incluidas en este servicio tendrá la titulación y experiencia adecuadas para la buena ejecución de los distintos trabajos.

En ningún caso la realización de las actuaciones previstas en el encargo implicará el ejercicio de autoridad inherente a los poderes públicos por parte de TRAGSATEC.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES

Los trabajos objeto de la presente prestación de servicios se ejecutarán desde la formalización del encargo hasta el 28 de febrero de 2025, de acuerdo a este cronograma:

		2024												2025	
		02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	
INFOR	Adaptación y mantenimiento Plataforma Bono Viaje 2024														
CAU	Centro de atención a usuarios														
COORD	Coordinación y soporte a la gestión														

Como Director Facultativo del proyecto se designa por parte de TCV al Jefe del Área de Competitividad Turística que llevará a cabo labores de dirección y supervisión de las actividades objeto del presente encargo.

Durante el plazo de ejecución del presente encargo, TRAGSATEC informará a la Dirección Facultativa del estado de los trabajos en curso, con una periodicidad mensual a partir de su firma.

En caso de que, por motivos estratégicos o sobrevenidos Turisme Comunitat Valenciana decidiera anular o modificar alguna partida del presupuesto, se modificará la encomienda abonándose la parte correspondiente a los servicios efectivamente prestados. La modificación no podrá superar el 20% del precio.

Procedimiento que deberá seguirse para las modificaciones

- Informe del Director Facultativo justificativo de la necesidad de la modificación a acometer y de la concurrencia de la causa de la misma.
- Se dará trámite de audiencia a TRAGSATEC por plazo de tres días hábiles.
- Propuesta de resolución de la persona que ostente la dirección de Turisme CV, que tendrá en cuenta las alegaciones que pudiera formular TRAGSATEC.
- Resolución del presidente de Turisme Comunitat Valenciana.

8. PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN

La determinación del precio de la prestación de este Servicio Técnico se ha efectuado mediante precios unitarios aplicados a la medición estimativa de las unidades en que se ha descompuesto este servicio, estimaciones que pueden sufrir modificaciones durante el periodo de ejecución debido a posibles nuevas necesidades a las identificadas inicialmente por TCV.

RESUMEN GENERAL DE PRESUPUESTO

CAPITULO	RESUMEN	IMPORTE EUROS
INFOR	Adaptación y mantenimiento Plataforma Bono Viaje 2024	32.359,50
CAU	Centro Atención a Usuarios	284.472,00
COORD	Coordinación y soporte a la gestión.....	65.368,80
	Costes Directos Totales	382.200,30
	5,00 % Costes Indirectos s/382.200,30	19.110,00
	6,00 % Gastos Generales s/401.310,32.....	24.078,62
	Total Presupuesto de Ejecución Material	425.388,94
	Total Presupuesto de Ejecución por Administración	425.388,94

Asciende el presupuesto de Ejecución por Administración a la expresada cantidad de CUATROCIENTOS VEINTICINCO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS con NOVENTA Y CUATRO CÉNTIMOS

De los cuales, **TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA EUROS CON SETENTA Y OCHO CENTIMOS (354.490,78 €)** no sujeto a IVA, van con cargo a la aplicación presupuestaria subprograma 125 - ENCARGOS A MEDIOS PROPIOS TCV de capítulo II del presupuesto de Turisme CV para el ejercicio 2024, estando el desembolso correspondiente al ejercicio 2025 condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente para este fin en los presupuestos de Turisme CV de dicho ejercicio.

Elaborado con las tarifas 2023, actuaciones no sujetas Tragsatec, conforme a la Resolución de 13 de abril de 2023 de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión para la determinación de tarifas de Tragsa, por el que se aprueban las Tarifas 2023 aplicables a las actuaciones a realizar por Tragsa y Tragsatec para aquellas entidades respecto de las cuales tenga la consideración de medio propio personificado y servicio técnico en los términos previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y se revisan los coeficientes para la actualización de los precios simples en actuaciones no sujetas a impuestos. (BOE de 92/2023).

Las tarifas están publicadas:

<https://www.tragsa.es/es/grupo-tragsa/regimen-juridico/tarifas/Documents/230418-boe-a-2023-9530.pdf>

Arreglo a la certificación de las subcontrataciones conforme a lo establecido en la Ley 9/2017 de contratos del sector público el importe aprobado en el presupuesto de las unidades o partes de las mismas que sean objeto de subcontratación por TRAGSA o su filial TRAGSATEC, se sustituirá en las certificaciones por el precio en que hayan sido adjudicadas con la única salvedad para los encargos no sujetos a I.V.A. o impuestos equivalentes, en donde el precio de adjudicación se incrementará en el coeficiente para la actualización de los precios simples.

TRAGSATEC deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, a la Dirección Facultativa de Turisme Comunitat Valenciana, la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de

contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar.

Deberá notificar por escrito a la Dirección Facultativa de Turisme Comunitat Valenciana cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas. En el caso que el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, la comunicación de esta circunstancia será suficiente para acreditar la aptitud del mismo. La acreditación de la aptitud del subcontratista podrá realizarse inmediatamente después de la celebración del subcontrato si esta es necesaria para atender a una situación de emergencia o que exija la adopción de medidas urgentes y así se justifica suficientemente.

La infracción de las condiciones para proceder a la subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación, tendrá, entre otras previstas en la LCSP, y en función de la repercusión en la ejecución del encargo, la consecuencia de imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50% del importe del subcontrato.

Los subcontratistas quedarán obligados solo ante el medio propio TRAGSATEC, que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del encargo frente a la Administración, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral, así como de la obligación a que hace referencia el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

En ningún caso podrá concertarse por el medio propio la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendidas en alguno de los supuestos del artículo 71 de la LCSP.

TRAGSATEC deberá informar a los representantes de los trabajadores de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral.

TRAGSATEC está obligado a abonar a los subcontratistas o suministradores el precio pactado en los plazos y condiciones que se indican en el artículo 216 de la LCSP.

Sin perjuicio de lo establecido en la disposición adicional quincuagésima primera, los subcontratistas no tendrán acción directa frente a TCV por las obligaciones contraídas con ellos por TRAGSATEC como consecuencia de la ejecución del encargo y de los subcontratos.

A TRAGSATEC le es de aplicación la normativa sobre contratación pública y asume frente a los subcontratistas la total responsabilidad por el incumplimiento de dicha normativa. TCV podrá verificar que TRAGSATEC cumple la normativa sobre contratación del sector público en este encargo a medios propios, para lo cual podrá requerir la documentación correspondiente a cualquier expediente de contratación entre TRAGSATEC y los subcontratistas.

9. FINANCIACIÓN DE LOS TRABAJOS

El abono de los servicios se efectuará mediante abonos mensuales, para ello se emitirán mensualmente certificaciones de los trabajos ejecutados hasta la fecha, de acuerdo con las unidades de obra recogidas en el presupuesto, y se adjuntará un informe de las actuaciones realizadas con indicación detallada de las unidades que se hayan ejecutado en el periodo que se factura.

El cumplimiento defectuoso de la prestación podrá motivar la generación de un parte de incidencias ordinario que se comunicará, con detalle del fallo detectado, al Responsable Técnico del proyecto de TRAGSATEC al e-mail por éste indicado, al objeto de su subsanación.

Cuando incumplimiento derivado del fallo en la prestación de los servicios, en su calidad o deficiencia de medios personales, maquinaria y/o materiales no haya sido subsanado pese a haber sido advertido, así como en el caso de que por cualquier motivo aparte de los anteriores no se pudiera ejecutar conforme a lo previsto, se descontará a TRAGSATEC el correspondiente importe, de acuerdo con las penalidades establecidas en el apartado siguiente y de conformidad con los precios que se encuentran en el presupuesto.

El procedimiento para supuestos de incumplimiento, así como para todo aquello no contemplado en este Pliego ni en ningún otro de los documentos que forman parte de este encargo, o cualquier otra cuestión que pueda plantear dudas a la hora de su ejecución será resuelto por la Presidencia de Turisme Comunitat Valenciana, tras el correspondiente procedimiento, que deberá ser el siguiente:

1. Informe del Director Facultativo de TCV justificativo del incumplimiento con propuesta de penalización o resolución en su caso.
2. Se dará trámite de audiencia a TRAGSATEC por plazo de tres días hábiles.
3. Propuesta de resolución de la persona que ostente la dirección de Turisme CV, que tendrá en cuenta las alegaciones que pudiera formular TRAGSATEC.
4. Resolución del presidente de Turisme Comunitat Valenciana.

Al objeto de garantizar el correcto cumplimiento del encargo se prevén penalidades para el caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la prestación.

Dichas penalidades serán proporcionales a la gravedad del incumplimiento y la cuantía de cada una de ellas no podrá ser superior al 10% del precio del encargo ni el total de las mismas superar el 50% de dicho importe.

Para la aplicación de penalidades, se tendrán en cuenta las circunstancias concurrentes en cada caso, tales como la intencionalidad, falta de profesionalidad, reiteración y el mayor o menor perjuicio que se ocasione a los servicios prestados o a los beneficiarios de los mismos.

Cuando, por razones no imputables al Medio Propio Personificado, se interrumpa el trabajo, o incluso cuando la Dirección Facultativa estime procedente la suspensión, se podrán facturar y liquidar los trabajos parciales que se hubieran ejecutado hasta ese momento.

El abono de los trabajos se realizará de acuerdo a las certificaciones que se presenten y con cargo a la aplicación presupuestaria Subprograma 125 ENCARGOS A MEDIOS PROPIOS TCV de capítulo II del presupuesto de Turisme CV para el ejercicio 2024, estando los desembolsos correspondientes al ejercicio 2025 condicionados a la existencia de crédito adecuado y suficiente para este fin en los presupuestos de Turisme CV para sendos ejercicios, de acuerdo con el siguiente detalle:

EJERCICIO	IMPORTE (€)
2024	354.490,78
2025	70.898,16
TOTAL (€)	425.388,94

LA PRESIDENTA DE TURISME COMUNITAT VALENCIANA

10. ANEJO 1: PRECIOS UNITARIOS

PRECIOS UNITARIOS

CODIGO	UD	DESCRIPCIÓN	PRECIO
MATERIALES			
PU0001	h	Mantenimiento del servicio telefónico	0,3000
MAQUINARIA			
M08004	h	Ordenador estándar monitor 23"	0,1400
M08049	h	Software desarrollo aplicativos de gestión	0,4300
MANO DE OBRA			
O03082	h	Titulado superior o máster de más de 15 años de experiencia	39,980
O03089	h	Titulado medio o grado con menos de 5 años de experiencia	22,3800
O03012	h	Técnico de grado superior (FP II)	17,1200
O03031	h	Programador	21,3700
O03019	h	Técnico sistemas senior	31,8700
O03015	h	Analista de aplicaciones y sistemas	39,4900

11. ANEJO 2: PRECIOS DESCOMPUESTOS Y PARCIALES

CUADRO DE DESCOMPUESTOS

Ord	Código	Cantidad Ud	Descripción	Precio	Subtotal	Importe
1	INFOR	u	Adaptación y mantenimiento Plataforma Bono Viaje 2024			
	O03015	600,0000 h	Analista de aplicaciones y sistemas	39,49	23.694,00	
	O03031	250,0000 h	Programador	21,37	5.342,50	
	O03082	50,0000 h	Titulado superior o máster de más de 15 años de experiencia	39,98	1.999,00	
	O03019	25,0000 h	Técnico sistemas senior	31,87	796,75	
	M08004	925,0000 h	Ordenador estándar monitor 23"	0,14	129,50	
	M08049	925,0000h	Software desarrollo aplicativos de gestión	0,43	397,75	
TOTAL PARTIDA.....					32.359,50	
2	CAU	mes	Centro Atención a Usuarios			
	O03012	1.350,0000 h	Técnico de grado superior (FP II)	17,12	23.112,00	
	M08004	1.350,0000 h	Ordenador estándar monitor 23"	0,14	189,00	
	PU0001	1.350,0000 h	Mantenimiento del servicio telefónico	0,30	405,00	
TOTAL PARTIDA.....					23.706,00	
3	COORD	mes	Coordinación y soporte a la gestión			
	O03082	60,0000 h	Titulado superior o máster de más de 15 años de experiencia	39,98	2.398,80	
	O03089	135,0000 h	Titulado medio o grado con menos de 5 años de experiencia	22,38	3.021,30	
	M08004	195,0000 h	Ordenador estándar monitor 23"	0,14	27,30	
TOTAL PARTIDA.....					5.447,40	

PRESUPUESTOS PARCIALES

Código	Descripción	Cantidad	Precio	Importe
CAPÍTULO INFOR Adaptación y mantenimiento Plataforma Bono Viaje 2024				
INFOR	u Adaptación y mantenimiento Plataforma Bono Viaje 2024	1,00	32.359,50	32.359,50
TOTAL CAPÍTULO INFOR.....				32.359,50
CAPÍTULO CAU Centro Atención a Usuarios				
CAU	mes Centro Atención a Usuarios	12,00	23.706,00	284.472,00
TOTAL CAPÍTULO CAU				284.472,00
CAPÍTULO COORD Y SOPORTE Coordinación y soporte a la gestión				
COORD	mes Coordinación y soporte a la gestión	12,00	5.447,40	65.368,80
TOTAL CAPÍTULO COORD Y SOPORTE .				65.368,80
TOTAL....				382.200,30