

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE
"SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA MUTUA INTERCOMARCAL, N.º 39.**

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos, concretar los trabajos y definir las obligaciones que derivan de la contratación de los servicios de agencias de viajes para MUTUA INTERCOMARCAL.

En la presente licitación se procede a la división de lotes, siendo condición indispensable obtener una única agencia adjudicataria que presente las mismas condiciones para ambos. Por lo que todos los licitadores deberán concurrir a ambos lotes de forma obligatoria.

Lote 1.

El alcance del contrato consistirá en la gestión de los servicios de reserva, emisión, adquisición, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre o marítimo, así como los servicios de alojamientos y alquiler de vehículos, además de cualquier servicio implícito a dichos viajes, con motivo de los desplazamientos que deba realizar el personal de MUTUA INTERCOMARCAL.

Lote 2.

Gestión de los servicios de reserva, emisión, adquisición, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre o marítimo, así como los servicios de alojamientos para los trabajadores de las empresas protegidas por MUTUA INTERCOMARCAL y los trabajadores autónomos con cobertura y sus acompañantes por motivos médicos.

La empresa adjudicataria deberá gestionar el servicio de acuerdo con las prescripciones establecidas en el presente pliego, utilizando a tal efecto los medios materiales y personales que estime precisos para la prestación del servicio, y dando especial importancia a la resolución de incidencias que puedan surgir derivadas de los servicios contratados.

En este sentido, la empresa adjudicataria se compromete a aplicar las opciones más ventajosas para MUTUA INTERCOMARCAL desde un punto de vista global, y así garantizar que en todos los casos se aplica el precio más ventajoso posible.

No se incluyen en el alcance del presente contrato la gestión de los viajes en taxi o billetes de transporte urbano.

2. SOLVENCIA TÉCNICA ESPECÍFICA

2.1- Cobertura RC superior de 500.000€ anuales global o superior.

2.2- Horario mínimo de atención ininterrumpido de 09:00 a 18:00 hrs de Lunes a Viernes

2.3- Servicio de Emergencia de 24 horas de call center atendido por personal propio, capacitado para ejecutar y modificar reservas de acuerdo con la política y condiciones de la Mutua y los perfiles de viajeros. Sin coste adicional.

2.4- Factura electrónica a través de la plataforma del Ministerio (FACE), **con informe previo para su revisión y confirmación y conciliada con Diners**

2.5 Ofrecerá un servicio especializado de atención personalizada para MUTUA INTERCOMARCAL

Deberá designarse un responsable el cual, deberá disponer de la cualificación técnica adecuada, así como disponer de los equipos de transmisión de datos ofimáticos y sistemas informáticos que resulten necesarios. A su vez, deberá personarse en el domicilio social de MUTUA INTERCOMARCAL o bien en el lugar que ésta le indique para realizar cuantas reuniones de seguimiento y evolución de los encargos realizados fuesen menester, sin que ello suponga coste alguno para MUTUA INTERCOMARCAL.

A su vez, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de MUTUA INTERCOMARCAL el personal necesario para la resolución de incidencias o emergencias producidas en la ejecución del servicio, debiendo ser solventadas en el plazo indicado en los pliegos o bien, en el ofertado, siempre menor al fijado en su caso en los pliegos.

3. SERVICIOS A REALIZAR

La empresa adjudicataria deberá informar a MUTUA INTERCOMARCAL de los horarios, las rutas más adecuadas, así como la disponibilidad de plazas, gestionando en todo caso las tarifas más ventajosas desde un punto de vista global. Dicha empresa, deberá realizar la reserva, emisión, adquisición, modificación, anulación y entrega, tanto para viajes nacionales de los siguientes tipos de servicios:

3.1. SERVICIO DE TRANSPORTE:

a) Aéreos:

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de MUTUA INTERCOMARCAL, como mínimo, tres alternativas de vuelo, en el día y franja horaria señalada, que tanto por la compañía aérea como por su tarifa fuesen las más ventajosas para MUTUA INTERCOMARCAL (siempre que el origen/destino así lo permitiese). MUTUA INTERCOMARCAL escogerá dentro de las opciones propuestas, el trayecto que más se adecue a sus necesidades.

Salvo indicación contraria de MUTUA INTERCOMARCAL, estos trayectos se efectuarán en clase turista y si el trayecto lo permite, sin escalas.

Los servicios de transporte aéreo se enmarcarán principalmente dentro del ámbito nacional, aunque MUTUA INTERCOMARCAL podrá solicitar en el supuesto de que así lo necesitase, transporte aéreo internacional.

b) Terrestres:

El servicio de transporte terrestre se realizará por vía ferroviaria y sólo en el supuesto de que MUTUA INTERCOMARCAL expresamente así lo solicita, el servicio se podrá realizar en autobús.

Las necesidades de MUTUA INTERCOMARCAL se enmarcarán principalmente dentro del ámbito nacional.

c) Marítimo:

MUTUA INTERCOMARCAL podrá solicitar transporte vía marítima. Normalmente para cubrir los traslados entre islas Baleares.

3.2. SERVICIO DE ALOJAMIENTO:

La empresa adjudicataria deberá aceptar, tramitar, confirmar, reservar y emitir todas las plazas de alojamiento que precise MUTUA INTERCOMARCAL. Asimismo, a petición de MUTUA INTERCOMARCAL, asesorará y ofrecerá alternativas que, tanto por su localización como por su tarificación, sean más ventajosas para MUTUA INTERCOMARCAL.

En el supuesto de que MUTUA INTERCOMARCAL precise la contratación de plazas hoteleras en un establecimiento concreto, el adjudicatario se compromete a gestionar dicha reserva según lo indicado, sin que puedan aplicarse comisiones adicionales a dicha gestión, y asegurando, en todo caso, las tarifas más ventajosas para la entidad. Asimismo, MUTUA INTERCOMARCAL podrá exigir al adjudicatario la aplicación de las condiciones ofrecidas por el establecimiento hotelero en el caso de que las mismas sean más ventajosas que las ofrecidas por el adjudicatario.

3.3. ALQUILER DE VEHICULOS:

La empresa adjudicataria gestionará las reservas de coches de alquiler que requiera MUTUA INTERCOMARCAL, para ello deberá poner a disposición alternativas, que tanto por las características como por su tarifa fuesen

las más ventajosas. MUTUA INTERCOMARCAL escogerá, dentro de las opciones propuestas, el vehículo que más se adecue a sus necesidades.

Salvo indicación contraria de MUTUA INTERCOMARCAL, estos vehículos serán sin conductor, de categoría mediana/estándar, clase “C” o similar, deberán disponer de una antigüedad máxima de 3 años, un máximo de 5 plazas y a su vez, deberán encontrarse en perfecto estado de uso y de presentación. El vehículo deberá disponer del seguro a todo riesgo obligatorio.

3.4. OTROS SERVICIOS:

Serán aquellos que, estando comprendidos en el tráfico ordinario de las Agencias de Viajes le sean solicitados al adjudicatario, tales como, organización de congresos, conferencias y seminarios, los cuales se aceptarán siempre bajo presupuesto previo presentado por el adjudicatario y debidamente firmado por MUTUA INTERCOMARCAL.

4. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria disponer de recursos técnicos (teléfono de red fija, móvil y correo electrónico) y financieros necesarios para gestionar las reservas y prestar los servicios.

La adjudicación del servicio no supone el otorgamiento de ningún derecho de exclusividad al adjudicatario, pudiendo MUTUA INTERCOMARCAL gestionar dichos servicios de forma directa con las empresas hoteleras, transportistas o de alquiler de vehículos.

En el supuesto de que existieran circunstancias sobrevenidas o incidencias que afectasen a algún tipo de servicio, la empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de alertas gratuitas, envío de correos electrónicos, mensajes o vía telefónica advirtiendo de dichas circunstancias, con la mayor brevedad posible.

En el supuesto de que así lo solicitase, deberá realizar las gestiones necesarias para solventar quejas, reclamación de daños, indemnizaciones por retraso, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho MUTUA INTERCOMARCAL ante terceros en el marco de ejecución del contrato.

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a tener el servicio totalmente operativo en un plazo no superior a 15 días hábiles desde la formalización del contrato.

La prestación del servicio se realizará desde las instalaciones de la adjudicataria.

5. PRESTACION Y PLAZOS DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se compromete a prestar los servicios con las siguientes condiciones y obligaciones:

- MUTUA INTERCOMARCAL solicitará mediante correo electrónico los servicios que se requieren, indicando las características de estos. El adjudicatario deberá dar respuesta en el plazo indicado:
 - Tiempo de respuesta a peticiones, cambios, devoluciones, solicitud de información: máximo 5 horas hábiles (se entenderá por horas hábiles las que haya entre las ocho de la mañana y las ocho de la tarde de cualquier día hábil) para MUTUA INTERCOMARCAL.

- Tiempo de respuesta a peticiones urgentes: máximo 2 horas naturales. (Se estima que el 5% de las peticiones sean urgentes).
- Tiempo de resolución de incidencias de servicio y de facturación: máximo 12 horas hábiles (se entenderá por horas hábiles las que haya entre las ocho de la mañana y las ocho de la tarde de cualquier día hábil) para MUTUA INTERCOMARCAL.
- El horario mínimo para la realización del servicio por parte de la empresa adjudicataria será de lunes a viernes de 9.00h a 18.00h. La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de MUTUA INTERCOMARCAL un **servicio de emergencia** que cubra las horas restantes, con personal propio capacitado para reservar y modificar reservas con carácter de urgencia.

6. INTERLOCUTOR Y PERSONAL DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria nombrará un responsable para la ejecución del contrato que ofrecerá un servicio especializado de atención personalizada para MUTUA INTERCOMARCAL y será el encargado de velar por el cumplimiento responsable en la ejecución del contrato, así como resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento del servicio.

Este responsable deberá disponer de la cualificación técnica adecuada, así como disponer de los equipos de transmisión de datos ofimáticos y sistemas informáticos que resulten necesarios. A su vez, deberá personarse en el domicilio social de MUTUA INTERCOMARCAL o bien en el lugar que ésta le indique para realizar cuantas reuniones de seguimiento y evolución de los encargos realizados fuesen menester, sin que ello suponga coste alguno para MUTUA INTERCOMARCAL.

A su vez, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de MUTUA INTERCOMARCAL el personal necesario para la resolución de incidencias o emergencias producidas en la ejecución del servicio, debiendo ser solventadas en el plazo indicado en los pliegos o bien, en el ofertado.

Cualquier cambio que se pudiera producir en la persona del interlocutor será inmediatamente notificado a MUTUA INTERCOMARCAL, procediéndose a cubrir la baja de forma inmediata, notificando los datos del/de la nuevo/a interlocutor/a.

MUTUA INTERCOMARCAL comunicará las incidencias mediante e-mail y/o teléfono facilitado por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá informar mediante e-mail de todas las incidencias que se estén produciendo.

7. ENTREGA DE DOCUMENTACION

La entrega de los títulos (billetes, tickets, localizador, etc) se enviará por correo electrónico en el plazo indicado por MUTUA INTERCOMARCAL, en cada caso, siendo como máximo en un plazo de 24 horas. En el caso de que MUTUA INTERCOMARCAL necesitara que la documentación fuera entregada mediante un servicio de mensajería, el adjudicatario se compromete a hacer su entrega en un plazo máximo de 24 horas.

En el supuesto de emisión de billetes de vuelo, el adjudicatario deberá gestionar y enviar la correspondiente tarjeta de embarque.

Se deberá notificar la disponibilidad de esta documentación al usuario que ha realizado la petición de servicio, bien por correo electrónico o por otro medio que asegure su puesta en funcionamiento.

En la entrega de documentación será de carácter obligatorio lo siguiente:

- Que la empresa adjudicataria incorpore en el correo electrónico de envío de documentación un número de teléfono al que llamar en casos de emergencia.
- Deberán figurar los riesgos que cubre el seguro (o los seguros en el supuesto de que sean ofertados), los importes de cobertura y la forma de resarcimiento.
- Los gastos y condiciones de anulación, si existiesen.

8. GESTIÓN SOBRE SERVICIOS REALIZADOS

En el supuesto de que MUTUA INTERCOMARCAL lo solicite, la empresa adjudicataria enviará Informes de Gestión sobre los servicios realizados en ese periodo de tiempo. En estos informes se deberá incluir la siguiente información:

- Tipo de servicio prestado
- Tarifa aplicada
- Destino: frecuencia
- Compañías empleadas
- Hoteles: frecuencia
- Gasto unitario por usuario en cada servicio, o centro de coste.
- Desglose del importe total facturado, así como el importe del descuento realizado por cada servicio.

Del mismo modo, deberá presentar Rapports/informes/Estadísticas con información detallada de los servicios realizados detallando como mínimo la siguiente información:

- N° y fecha de la petición.
- Nombre y apellidos y NIF del viajero.
- Tipo y fecha del servicio.
- ° de Factura
- Descuentos y cargos aplicados, en su caso.
- Importe total
- Conformidad/ Incidencia

9. ESTIMACIÓN CONSUMO:

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, sin que esta información sea vinculante, se indica a continuación el número de servicios efectuados en el último año así como el volumen anual de facturación de MUTUA INTERCOMARCAL en el último año:

Lote 1

Servicio de transporte de avión	
Número de billetes emitidos	200

Servicio de transporte tren	
Número de billetes emitidos	450

Servicios de alojamiento	
Número de solicitudes de estancias	350

Alquiler de vehículo	
n. de transacciones	30

El importe aproximado de facturación será de **125.000€**

Lote 2

Servicio de transporte de avión	
Número de billetes emitidos	100

Servicio de transporte tren	
Número de billetes emitidos	150

Servicios de alojamiento	
Número de solicitudes de estancias	10

El importe aproximado de facturación será de **25.000€**.

Los licitadores deberán presentar oferta de los cargos por emisión de los distintos servicios objeto de licitación con importes sin IVA.

10. SEGUROS

Los licitadores deberán contar con un Seguro en el que garanticen, como mínimo, las siguientes coberturas con los importes que se indican:

- La agencia de viajes suscribirá un seguro de Responsabilidad Civil por un importe mínimo de 500.000 euros. Dicha póliza deberá cubrir a MUTUA INTERCOMARCAL como beneficiario, por todos los riesgos que puedan derivarse de la ejecución de los servicios, incluyendo la asistencia letrada, representación en juicio en caso de que MUTUA INTERCOMARCAL sea demandada, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución. El ámbito de cobertura de la póliza de Responsabilidad Civil y resto de seguros será mundial.

11. MEDIO AMBIENTE

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente durante la prestación del servicio y ejecución del contrato.

En el caso de que se generen residuos durante la realización de trabajos mencionados, la empresa adjudicataria se encargará de gestionarlos bajo su responsabilidad, de acuerdo con la legislación medioambiental.

MUTUA INTERCOMARCAL podrá requerir justificantes que acrediten la adecuada gestión medioambiental de los residuos, reservándose el derecho de repercutir sobre el adjudicatario las acciones y gastos que haya incurrido MUTUA INTERCOMARCAL por la falta de diligencia de la empresa adjudicataria en materia de residuos.

11. FACTURACIÓN

La cantidad resultante de aplicar los precios ofertados a los servicios solicitados incluye todos los gastos necesarios para la ejecución del presente contrato, por lo tanto, MUTUA INTERCOMARCAL no asume ni asumirá incremento alguno en el coste que exceda de la cantidad resultante de aplicar los precios establecidos. Cualquier incremento de coste por mejora en los sistemas de gestión, localización, seguridad no se debe repercutir a MUTUA INTERCOMARCAL a no ser que sea un servicio independiente.

La facturación de los servicios se realizará de la siguiente manera:

- El pago de los servicios se realizará a través de tarjeta de crédito (VISA), sin perjuicio de que durante la vigencia del contrato MUTUA INTERCOMARCAL pudiera cambiar el método de pago.

Las facturas y abonos emitidos se realizarán de acuerdo con los parámetros indicados por MUTUA INTERCOMARCAL, estos incluirán necesariamente los siguientes datos:

- Nombre de la persona que realizará el servicio.
- Tipo de servicio.
- Fecha en la cual se realizará el servicio.

En relación con la facturación será de aplicación lo dispuesto, en su caso, en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del registro de facturas en el sector público, y en la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

El adjudicatario estará obligado a presentar su facturación en formato de factura electrónica según lo previsto en dicha normativa. Estas facturas deberán ajustarse al formato vigente establecido por el Ministerio de Hacienda que deberá estar actualizado en función de la normativa vigente en cada momento, descrito mediante el esquema XSD (XML Schema Definition) y publicado en la página web <http://www.facturae.es>. La factura deberá firmarse electrónicamente con un certificado electrónico reconocido. Las facturas deberán remitirse al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Estado (FACE). (ver solvencia técnica específica en cuanto a conciliación con diners e informes previos)

<https://face.gob.es/es/>.

12. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

<p>12.1 - Cargo por emisión de billete de avión nacional, billete de tren y reembolso. Otros cargos de emisión, si los hubiera. No se valorará billetes marítimos pero deberá incluirse cargos de emisión (SOBRE 3)</p>	<p>HASTA 50 puntos (total)</p> <p>Hasta 20 puntos avión y reembolso avión Hasta 20 puntos tren y reembolso tren Hasta 10 puntos otros cargos (hotel, coche y sus reembolsos)</p>
<p>12.2 - Disponibilidad y calidad de la Herramienta de auto reserva: Implementación, Prestaciones y soporte. (sin coste) (SOBRE 2)</p>	<p>HASTA 15 puntos</p>
<p>12.3- Disponibilidad de informes, calidad, periodicidad, facilidad de uso (consumos, estadísticas.etc) on line. (SOBRE 2)</p>	<p>HASTA 10 puntos</p>
<p>12.4 - Red de oficinas nacionales con coincidencia de ubicaciones con Sucursales de Mutua. (SOBRE 3)</p>	<p>10 puntos Si es igual o superior al 80%</p>
<p>12.5- Mejoras al pliego. Varios (prestaciones añadidas relacionadas con puntos 12.1-12.9, estados de alerta localización de pasajeros.). (SOBRE 2)</p>	<p>HASTA 15 puntos</p>