

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES CON DESTINO A MUTUA INTERCOMARCAL, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL NÚMERO 39.**

### **1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos, detallar los trabajos y definir las obligaciones derivadas de la contratación de los servicios de agencias de viajes con destino MUTUA INTERCOMARCAL.

El contrato comprenderá la gestión integral de los servicios de reserva, emisión, adquisición, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre o marítimo. Asimismo, el contrato incluye la gestión de los servicios de alojamiento, alquiler de vehículos y de cualquier otro servicio asociado a los desplazamientos que deban realizar el personal de MUTUA INTERCOMARCAL, los trabajadores de las empresas protegidas, los trabajadores autónomos con cobertura, así como sus acompañantes cuando el viaje se deba a motivos médicos,

La empresa adjudicataria deberá prestar estos servicios de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente pliego, utilizando los medios materiales y humanos necesarios y asegurando una adecuada gestión y resolución de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución de los servicios contratados.

En este sentido, la empresa adjudicataria se compromete a aplicar, en todo momento, las opciones más ventajosas para MUTUA INTERCOMARCAL desde un punto de vista global, garantizando que se obtenga siempre el mejor precio posible. Si MUTUA INTERCOMARCAL lograra condiciones más favorables con otro proveedor, la entidad adjudicataria deberá asumir la gestión, contratación y facturación de dichos servicios sin coste adicional para MUTUA INTERCOMARCAL.

Queda excluida del presente contrato la gestión de viajes en taxi y de billetes de transporte urbano.

### **2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

La empresa adjudicataria deberá informar a MUTUA INTERCOMARCAL sobre los horarios, las rutas más adecuadas y la disponibilidad de plazas, gestionando en todo momento las tarifas más ventajosas desde un punto de vista global dentro de los importes establecidos por el solicitante de MUTUA INTERCOMARCAL. Asimismo, deberá encargarse de la reserva, emisión, adquisición, modificación, anulación y entrega, tanto en viajes nacionales como internacionales, de los siguientes tipos de servicios:

#### **2.1. SERVICIO DE TRANSPORTE**

##### **a) Transporte aéreo**

La empresa adjudicataria deberá ofrecer a MUTUA INTERCOMARCAL, como mínimo, tres alternativas de vuelo dentro del día y la franja horaria indicada, seleccionadas entre las opciones más ventajosas para MUTUA INTERCOMARCAL, tanto por compañía aérea como por tarifa, siempre que el origen y destino lo permitan. MUTUA INTERCOMARCAL elegirá, entre las alternativas propuestas, el trayecto que mejor se adapte a sus necesidades.

Salvo indicación expresa de MUTUA INTERCOMARCAL, los vuelos deberán contratarse en clase turista y, cuando resulte posible, sin escalas.

Los servicios de transporte aéreo se realizarán principalmente dentro del territorio nacional, sin perjuicio de que MUTUA INTERCOMARCAL pueda solicitar transporte aéreo internacional cuando así lo requiera.

#### **b) Transporte terrestre**

El transporte terrestre se realizará preferentemente por vía ferroviaria y, únicamente cuando MUTUA INTERCOMARCAL así lo solicite de manera expresa, podrá realizarse en autobús.

Salvo indicación contraria de MUTUA INTERCOMARCAL, estos trayectos se contratarán en clase turista y, cuando sea posible, sin paradas.

Las necesidades de transporte terrestre se enmarcarán principalmente dentro del ámbito nacional.

##### ➤ **Transporte ferroviario (tren):**

La empresa de agencia de viajes adjudicataria aceptará, tramitará, confirmará, reservará y emitirá los billetes de tren que Mutua Intercomarcal le solicite, así como los cambios, nuevas emisiones, anulaciones, reembolsos de billetes de tren, etc. Teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.

Asimismo, deberá informar a Mutua Intercomarcal, de los horarios, las rutas más adecuadas y disponibilidad de plazas en el citado medio de transporte, gestionando en todo caso, las tarifas más ventajosas.

##### ➤ **Transporte por carretera (alquiler de vehículos):**

La empresa de agencia de viajes adjudicataria tramitará, confirmará, reservará y gestionará las reservas de vehículos.

La fianza de reserva del alquiler del coche repercutirá en el personal de Mutua Intercomarcal, que deberá gestionar personalmente con la compañía de alquiler, en el momento de recoger el automóvil.

Salvo indicación contraria de MUTUA INTERCOMARCAL, estos vehículos serán sin conductor, de categoría mediana/estándar 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.

En este caso, la agencia de viajes adjudicataria contratará el servicio, en la medida de lo posible, con entidades locales para de este modo, abaratar el coste del viaje, cumpliendo en todo caso, los requisitos solicitados por Mutua Intercomarcal.

##### ➤ **Transporte por carretera (taxis):**

La agencia de viajes adjudicataria tramitará, confirmará reservará y gestionará las reservas de taxis.

Por ende, la agencia de viajes contratará el servicio, en la medida de lo posible, con entidades locales para de este modo, abaratar el coste del viaje, cumpliendo en todo caso, los requisitos solicitados por Mutua Intercomarcal.

### **c) Transporte marítimo**

MUTUA INTERCOMARCAL podrá solicitar transporte marítimo siempre que los medios de transporte anteriores no resulten viables por causas ajenas a la entidad.

## **3. SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

La empresa adjudicataria deberá gestionar la aceptación, tramitación, confirmación, reserva y emisión de todas las plazas de alojamiento que precise MUTUA INTERCOMARCAL. Asimismo, deberá asesorar y proponer, cuando así se solicite, alternativas que resulten más ventajosas para MUTUA INTERCOMARCAL, tanto por su localización como por su tarificación, y que se ajusten a la franja de precios establecida por el solicitante en cada caso.

En aquellos supuestos en los que MUTUA INTERCOMARCAL requiera la contratación de plazas hoteleras en un establecimiento concreto, la empresa adjudicataria estará obligada a gestionar la reserva conforme a lo indicado, sin aplicar comisiones adicionales y garantizando, en todo momento, la obtención de las tarifas más ventajosas para la entidad. Del mismo modo, MUTUA INTERCOMARCAL podrá exigir al adjudicatario la aplicación de las condiciones ofrecidas directamente por el establecimiento hotelero si estas resultan más favorables que las planteadas por la propia adjudicataria.

En los bonos de hotel deberá indicarse: nombre completo del titular, DNI, nombre del hotel y dirección, así como el tipo de habitación, régimen contratado y fechas.

## **4. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURA**

Será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria disponer de los recursos técnicos (teléfono fijo, teléfono móvil y correo electrónico) y financieros necesarios para la gestión de las reservas y la correcta prestación de los servicios.

La adjudicación del contrato no otorgará a la adjudicataria ningún derecho de exclusividad, pudiendo MUTUA INTERCOMARCAL gestionar directamente dichos servicios con empresas hoteleras, transportistas o de alquiler de vehículos cuando lo considere oportuno.

En caso de producirse circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten a cualquiera de los servicios contratados, la empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de alertas gratuitas que permita el envío inmediato de comunicaciones a través de correo electrónico, mensajería o vía telefónica, advirtiendo de la situación con la mayor brevedad posible.

Asimismo, cuando MUTUA INTERCOMARCAL lo solicite, la empresa adjudicataria deberá realizar todas las gestiones necesarias para la resolución de quejas, así como para la reclamación de daños, indemnizaciones por retrasos, compensaciones de seguro u otros derechos frente a terceros derivados de la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a tener el servicio plenamente operativo en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la formalización del contrato.

La prestación del servicio se llevará a cabo desde las instalaciones de la empresa adjudicataria.

## **5. PRESTACIÓN Y PLAZOS DEL SERVICIO**

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

- Solicitud del servicio: MUTUA INTERCOMARCAL solicitará los servicios mediante correo electrónico, indicando las características requeridas. El adjudicatario deberá responder en los siguientes plazos:
  - Tiempo de respuesta a peticiones, cambios, devoluciones y solicitudes de información: máximo 5 horas hábiles (se entenderán como horas hábiles las comprendidas entre las 08:00 y las 20:00 de cualquier día laborable).
  - Tiempo de respuesta a peticiones urgentes: máximo 2 horas naturales (se estima que el 5% de las peticiones serán urgentes).
  - Tiempo de resolución de incidencias de servicio y facturación: máximo 12 horas hábiles (entre las 08:00 y las 20:00 de cualquier día laborable).
  - Horario mínimo de prestación del servicio: de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas. La agencia de viajes deberá disponer del personal necesario para resolver incidencias o emergencias surgidas durante la ejecución del servicio, incluso si ello implica ampliar el horario indicado. Para ello, los licitadores deberán facilitar un número de teléfono y un correo electrónico para contacto en caso de emergencia.

## **6. INTERLOCUTOR Y PERSONAL DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria designará un interlocutor responsable para la ejecución del contrato, quien ofrecerá un servicio especializado y atención personalizada a MUTUA INTERCOMARCAL. Este interlocutor será responsable de:

- Velar por el cumplimiento del contrato.
- Resolver incidencias que puedan surgir en el funcionamiento ordinario del servicio.
- Servicio permanente de personal propio exclusivo para Mutua Intercomarcal, que informará, resolverá y solucionará cuantas incidencias se puedan producir en la jornada de lunes a viernes en horario de 08:00 a 20:00 horas y sábados de 10:00 a 13:30 horas.
- Servicio telefónico complementario de 24 horas, 365 días al año, con personal propio exclusivo para Mutua Intercomarcal.

El interlocutor deberá:

- Contar con la cualificación técnica y la experiencia exigidas en el Apartado F1. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), relativo a la Solvencia técnica o profesional.

- Disponer de los equipos y sistemas informáticos necesarios.
- Personarse en el domicilio social de MUTUA INTERCOMARCAL o en el lugar que ésta indique para reuniones de seguimiento, sin coste adicional para MUTUA INTERCOMARCAL.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de MUTUA INTERCOMARCAL el personal necesario para resolver incidencias o emergencias en los plazos establecidos en los pliegos o en la oferta presentada.

Cualquier cambio en la persona del interlocutor deberá notificarse de forma inmediata, cubriendo la baja sin demora y comunicando los datos del nuevo responsable.

MUTUA INTERCOMARCAL comunicará las incidencias mediante correo electrónico y/o teléfono facilitado por la empresa adjudicataria.

## **7. ENTREGA DE DOCUMENTACION**

La entrega de los títulos (billetes, tiques, 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, cuyo coste estará incluido en el coste de billete.

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.
- Los gastos y condiciones de anulación, si existiesen.

## **8. GESTIÓN SOBRE SERVICIOS REALIZADOS**

En caso de que MUTUA INTERCOMARCAL lo requiera, la empresa adjudicataria deberá remitir Informes de Gestión relativos a los servicios realizados trimestralmente.

Dichos informes deberán incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Tipo de servicio prestado.
- Tarifa aplicada.
- Destino y frecuencia del servicio.
- Compañías utilizadas.
- Hoteles empleados y su frecuencia de uso.
- Gasto unitario por usuario en cada servicio o centro de coste.
- Desglose del importe total facturado, incluyendo el detalle del descuento aplicado en cada servicio.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá presentar reportes/informes/estadísticas con información detallada de cada servicio realizado, incorporando como mínimo los siguientes datos:

- Número y fecha de la petición.
- Nombre, apellidos y DNI del viajero.
- Tipo de servicio y fecha de realización.
- Número de factura.
- Descuentos y cargos aplicados, en su caso.
- Importe total, con el desglose de IVA.
- Conformidad o indicación de incidencias y la resolución de las mismas.

En este sentido, la agencia de viajes adjudicataria, asumirá el compromiso de los siguientes requisitos:

**Prepagos**, cuando sea necesario, para la gestión de reservas de cualquier tipo:

- La agencia de viajes se comprometerá a realizar los pagos de los hoteles por adelantado a fin de que los usuarios de Mutua Intercomarcal, puedan presentar el bono a la llegada a los mismos como justificante de pago y sin necesidad de realizar desembolso alguno.
- Cuando la compañía aérea, ferroviaria, o central de autobuses lo exijan para la gestión de la reserva de billetes a cargo de Mutua Intercomarcal.

## 9. ESTIMACIÓN CONSUMO:

Como orientación para que los licitadores puedan elaborar su proposición económica, sin carácter vinculante, se facilita a continuación el número de servicios realizados durante el último año.

TIPO SERVICIO	UNIDADES	GASTO
Número de billetes de avión	286	28.142,97€
Número de billetes de tren	302	22.013,73€
Número de billetes de barco	2	87,37€
Número de solicitudes de alojamiento	168	27.658,73€
Número de alquileres de vehículos	9	2.200,64€
<b>TOTAL</b>		<b>80.103,44€</b>

A continuación, se detallan los importes máximos correspondientes a los cargos por gestión de los distintos servicios objeto de licitación:

TIPO SERVICIO	CARGO GESTIÓN
Emisión de billete de avión	7,00 €
Emisión de billetes de tren y/o taxi	7,00 €
Emisión de billete de barco	7,00 €
Gestión del servicio de alojamiento	7,00 €
Gestión de alquiler de vehículo	7,00 €
Gestión de modificaciones y cancelaciones	0,00 €

## **10. SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

Los licitadores deberán disponer de una póliza de responsabilidad civil que garantice, como mínimo, las coberturas e importes que se detallan a continuación:

### ➤ **Seguro de Responsabilidad Civil**

La agencia de viajes deberá contar con un seguro de Responsabilidad Civil por un importe mínimo asegurado de 500.000 euros.

La póliza deberá designar a MUTUA INTERCOMARCAL como beneficiario y cubrir todos los riesgos derivados de la ejecución de los servicios objeto del contrato, incluyendo, entre otros:

- Asistencia letrada,
- Representación en juicio,
- Defensa jurídica en caso de que MUTUA INTERCOMARCAL resulte demandada, principal o subsidiariamente, por un tercero perjudicado.
- El ámbito territorial de la cobertura del seguro de Responsabilidad Civil será mundial.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de los seguros de responsabilidad civil adicionales necesarios para garantizar, al menos, las siguientes coberturas e importes:

- Cobertura por fallecimiento o incapacidad permanente, derivada de un accidente ocurrido en cualquier medio de transporte, por un importe mínimo de 500.000 euros.
- Seguro de equipajes y efectos personales (pérdida definitiva, robo o daños), por un importe mínimo de 900 euros.
- Cobertura por retraso, anulación de vuelo o pérdida de conexión, por un importe mínimo de 450 euros.
- Cobertura por demora en la entrega de equipajes, por un importe mínimo de 300 euros.
- Asistencia de viaje 24 horas, tanto en España como en destino, con cobertura ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, con independencia de que el siniestro ocurra dentro del establecimiento hotelero o en cualquier otro lugar durante el viaje.
- Repatriación del viajero, ya sea:
  - desde España a su lugar de origen, o
  - desde cualquier lugar del mundo a España, cuando enferme, sufra un accidente o fallezca.
- **Seguro de asistencia en viaje** aplicable a todos los desplazamientos cuyos títulos sean gestionados por la empresa adjudicataria, con un importe mínimo asegurado de 10.000 euros, incluyendo como mínimo:
  - gastos médicos,
  - gastos quirúrgicos,
  - gastos farmacéuticos,
  - gastos de hospitalización en el extranjero derivados de un accidente.

## **11. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

### **Facturación y Condiciones Económicas**

La cantidad resultante de aplicar los precios ofertados a los servicios solicitados incluirá todos los gastos necesarios para la correcta ejecución del contrato. En consecuencia, MUTUA INTERCOMARCAL no asumirá, ni ahora ni durante la vigencia del contrato, ningún incremento de coste que exceda del importe derivado de la aplicación de los precios establecidos.

Cualquier incremento de coste derivado de mejoras en los sistemas de gestión, localización o seguridad **NO** podrá repercutirse a MUTUA INTERCOMARCAL, salvo que corresponda a un servicio adicional e independiente, previamente solicitado y aprobado.

### **Facturación de los servicios**

El pago de los servicios se realizará, con carácter general, mediante tarjeta de crédito, sin perjuicio de que MUTUA INTERCOMARCAL pueda modificar el método de pago durante la vigencia del contrato.

Las facturas y, en su caso, los abonos emitidos deberán confeccionarse conforme a las especificaciones fijadas por MUTUA INTERCOMARCAL e incluir, necesariamente, al menos los siguientes datos:

- Nombre de la persona que realizará el servicio.
- Tipo de servicio prestado.
- Fecha de realización del servicio.

### **Factura electrónica**

En materia de 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 contable de facturas en el sector público.

La Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

El adjudicatario estará obligado a presentar la facturación en formato de factura electrónica, conforme a la normativa indicada. Las facturas deberán:

Ajustarse al formato vigente establecido por el Ministerio de Hacienda, disponible en [www.facturae.es](http://www.facturae.es), conforme al esquema XSD (XML Schema Definition) actualizado.

Ser firmadas electrónicamente mediante un certificado electrónico reconocido.

Remitirse al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Estado (FACE), accesible en: <https://face.gob.es/es/>

En Barcelona a fecha de la firma electrónica.

**Director del Área de Infraestructuras y Sostenibilidad**

**Mutua Intercomarcal.**