

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EGARSAT, MCSS N° 276.

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 EGARSAT.

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 EGARSAT, así como los trabajadores de las empresas protegidas por EGARSAT 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 EGARSAT desde un punto de vista global, y así garantizar que en todos los casos se aplica el precio más ventajoso posible. Por ello, si EGARSAT obtuviese condiciones mas ventajosas con otro proveedor, la entidad adjudicataria deberá gestionar, contratar y facturar dichos servicios a EGARSAT sin ningún tipo de coste adicional.

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

En la presente licitación **NO se procede a la división en lotes**, ya que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato, dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, de acuerdo con el artículo 99.3b de la LCSP.

2. SERVICIOS A REALIZAR

La empresa adjudicataria deberá informar a EGARSAT 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 de entre los importes establecidos por el solicitante de EGARSAT. Dicha empresa, deberá realizar la reserva, emisión, adquisición, modificación, anulación y entrega, tanto para viajes nacionales como internacionales, de los siguientes tipos de servicios:

2.1. SERVICIO DE TRANSPORTE:

a) Aéreos:

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de EGARSAT, 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 EGARSAT (siempre que el origen/destino así lo permitiese). EGARSAT escogerá dentro de las opciones propuestas, el trayecto que más se adecue a sus necesidades.

Salvo indicación contraria de EGARSAT, 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 EGARSAT 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 EGARSAT expresamente así lo solicitara, el servicio se podrá realizar en autobús.

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

Las necesidades de EGARSAT se enmarcarán principalmente dentro del ámbito nacional.

c) Marítimo:

EGARSAT podrá solicitar que el transporte se realice vía marítima, siempre y cuando los transportes anteriores no fuesen viables por causas ajenas a EGARSAT.

2.2. SERVICIO DE ALOJAMIENTO:

La empresa adjudicataria deberá aceptar, tramitar, confirmar, reservar y emitir todas las plazas de alojamiento que precise EGARSAT. Asimismo, a petición de EGARSAT, asesorará y ofrecerá alternativas que, tanto por su localización como por su tarificación, sean más ventajosas para EGARSAT y que se adecúen a la franja de precios establecida en cada caso por el solicitante.

En el supuesto de que EGARSAT 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, EGARSAT 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.

2.3. ALQUILER DE VEHICULOS:

La empresa adjudicataria gestionará las reservas de coches de alquiler que requiera EGARSAT, para ello deberá poner a disposición alternativas, que tanto por las características como por su tarifa fuesen las mas ventajosas. EGARSAT escogerá, dentro de las opciones propuestas, el vehículo que más se adecue a sus necesidades.

Salvo indicación contraria de EGARSAT, estos vehículos serán sin conductor, de categoría mediana/standar 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.

2.4. 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 EGARSAT.

3. 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 EGARSAT 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 via telefónica advirtiendo de dichas circunstancias, con la mayor brevedad posible.

En el supuesto de que EGARSAT 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 EGARSAT 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.

4. PRESTACION Y PLAZOS DEL SERVICIO

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

- EGARSAT solicitará mediante correo electrónico los servicios que se requieren, indicando las características de los mismos. 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 EGARSAT.
 - 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 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 EGARSAT.
- 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 agencia de viajes deberá poner a disposición de EGARSAT el personal necesario para la resolución de incidencias u emergencias producidas en la ejecución del servicio, debiendo ser solventadas obligatoriamente en el menor plazo de tiempo posible, y aun cuando ello signifique la ampliación del horario indicado. Para ello, los licitadores deberán indicar un número de teléfono y correo electrónico donde contactar en caso de emergencia.

5. INTERLOCUTOR Y PERSONAL DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria nombrará un interlocutor responsable para la ejecución del contrato que ofrecerá un servicio especializado de atención personalizada para EGARSAT 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 y de la experiencia exigida en el Anexo nº 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, 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 EGARSAT 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 EGARSAT.

A su vez, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de EGARSAT 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 EGARSAT, procediéndose a cubrir la baja de forma inmediata, notificándose los datos del nuevo interlocutor.

EGARSAT 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.

6. ENTREGA DE DOCUMENTACION

La entrega de los títulos (billetes, tickets, localizador, etc) se enviará por correo electrónico en el plazo indicado por EGARSAT, en cada caso, siendo como máximo en un plazo de 24 horas. En el caso de que EGARSAT 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.

7. GESTIÓN SOBRE SERVICIOS REALIZADOS

En el supuesto de que EGARSAT lo solicite, la empresa adjudicataria enviará Informes de Gestión sobre los servicios realizados en el periodo de tiempo indicado en la petición. 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:

- Nº y fecha de la petición.
- Nombre y apellidos y NIF del viajero.
- Tipo y fecha del servicio.
- Nº de Factura
- Descuentos y cargos aplicados, en su caso.
- Importe total
- Conformidad/ Incidencia

8. ESTIMACIÓN CONSUMO:

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, sin que esta información sea vinculante, se indica a continuación el numero de servicios efectuados en el ultimo año:

SERVICIO DE TRANSPORTE – AVION	Nacional	Internacional
Nº Billetes emitidos	120	1

SERVICIO DE TRANSPORTE – TREN	
Nº Billetes por trayecto	690

CAMBIOS Y CANCELACIONES	
Nº de solicitudes	5% aprox.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO	
Nº de solicitudes de estancia	71

ALQUILER DE VEHICULO	
Nº de alquileres	18

OTROS SERVICIOS <i>(De acuerdo con lo establecido en el párrafo 2.4 del Anexo 3)</i>	
Nº de servicios	4

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

SERVICIO:	CARGO POR SERVICIO (IVA EXCLUIDO):
Emisión de billete de avión nacional e internacional (por billete emitido)	5,00 euros
Emisión de billete tren, autocar o marítimo (por trayecto)	5,00 euros
Por gestión de servicio de alojamiento	2,00 euros
Por cambios y cancelaciones	0,00 euros
Por gestión de alquiler de vehículo	0,00 euros

9. 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 EGARSAT 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 EGARSAT sea demandada, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución. El ámbito de cobertura de la póliza de Responsabilidad Civil será mundial.

Además, en el supuesto de que EGARSAT estimase preciso cambiar durante la vigencia del contrato el método de pago dispuesto en el Apartado 17º del Cuadro de Características Específicas del Contrato, en virtud de lo establecido en el Apartado 11º del presente anexo, la empresa adjudicataria deberá disponer de los seguros necesarios para garantizar las siguientes coberturas e importes que se indican a continuación:

- Cobertura por fallecimiento o incapacidad permanente (cualquier medio de transporte) de al menos 500.000 euros.
- Seguro de equipajes y efectos personales (perdida definitiva, robo y daño) de al menos 900 euros.
- Importe por retraso, anulación del vuelo, pérdida de conexión, de al menos 450 euros.
- Importe por la demora en la entrega de equipajes, mínimo 300 euros.
- Asistencia de viaje 24 horas en España o destino (cobertura durante las veinticuatro horas del día con independencia de si el siniestro ocurre dentro de las instalaciones hoteleras o en cualquier otro lugar a lo largo del viaje).
- Repatriación del viajero 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 viajes para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean efectuados por la empresa adjudicataria, por importe mínimo de 10.000 euros. Dicho seguro deberá cubrir como mínimo los siguientes gastos: médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero provocados por el accidente.

10. 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.

EGARSAT 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 EGARSAT 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, EGARSAT 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 EGARSAT 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) de la entidad contratante, sin perjuicio de que durante la vigencia del contrato EGARSAT pudiera cambiar el método de pago.

Se emitirá una factura para cada tipo de servicio contratado, así como el correspondiente cargo en la mencionada tarjeta de crédito. Las facturas emitidas deberán incluir los siguientes datos:

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

En relación a 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) <https://face.gob.es/es/>.

A estos efectos, y en caso de ser de aplicación dicha normativa al adjudicatario, en la factura deberán indicar a la Mutua como destinatario con los siguientes códigos:

Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT