

SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA INTECO

EXP. 031/14

PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

ÍNDICE

1.	OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO	3
1.1.	OBJETO	3
1.2.	ALCANCE	3
2.	REQUISITOS DEL SERVICIO	5
2.1.	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
2.2.	condiciones de prestación del servicio	5
2.3.	servicio de atención	6
2.4.	OTROS REQUISITOS	¡Error! Marcador no definido.
2.5.	COBERTURA DE RIESGOS Y SERVICIOS	6
2.6.	Dirección y seguimiento de los trabajos	6
2.7.	Hitos de facturación	7
3.	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	8
3.1.	Datos generales	8
3.2.	Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2)	8
4.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	9

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

1.1. Objeto

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de agencia de viajes para INTECO.

El servicio consistirá en la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, alquiler de vehículos y alojamiento tanto en territorio nacional como en el extranjero que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que INTECO necesite gestionar tanto para su personal como para ponentes, invitados o colaboradores en cualquiera de sus eventos o actividades.

1.2. Alcance

La adjudicación del servicio no supone el otorgamiento de ningún derecho de exclusividad al adjudicatario, pudiendo INTECO gestionar determinadas prestaciones de hotel, medios de transporte, u otros servicios, bien de forma directa con las empresas hoteleras o transportistas, bien a través de internet, o bien a través de otras agencias en el caso de que las condiciones ofertadas por otras Empresas sean económicamente más ventajosas

Los principales servicios a realizar serán los siguientes:

1.2.1. Transporte

1.2.1.1. Emisión de billetes

La agencia adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise INTECO, en cualquier medio de transporte, nacional o internacional. La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean precisos, en función de las instrucciones que reciba de INTECO.

INTECO informará a la empresa contratista de las condiciones de los viajes, de conformidad a su normativa interna de viajes.

INTECO comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a INTECO soluciones alternativas.

La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar a INTECO de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso las mejores opciones para INTECO. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados en los lugares que INTECO le indique.

En el caso del transporte en ferrocarril será obligatorio para la agencia que se garantice además la posibilidad de cambio o anulación de los billetes directamente en la estación de tren por los propios destinatarios

La empresa adjudicataria está obligada a ofertar la tarifa más ventajosa, en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas en todo caso, las instrucciones emitidas por INTECO respecto a las personas desplazadas en lo referente a las características del servicio de transporte y/o alojamiento a utilizar.

La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios, los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que INTECO haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

1.2.1.2. Alquiler de vehículos

La empresa adjudicatario facilitará el alquiler de vehículos, con o sin conductor, cuando el viaje así lo requiera cuando no hubiera otros medios de transporte, negociando las mejores condiciones posibles del mercado y siempre de acuerdo con la Instrucciones de Viajes de INTECO.

1.2.2. Alojamiento

La empresa adjudicataria está obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por INTECO, tanto en el ámbito nacional como internacional y en las categorías solicitadas, teniendo que efectuar estas reservas en alojamientos con tarifas apropiadas y en función de la persona para quien se ha solicitado el servicio. El contratista deberá aplicar las opciones más ventajosas entre todas las que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en las instrucciones facilitadas por personal autorizado de INTECO.

En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a INTECO soluciones alternativas.

En todos los casos en que INTECO obtiene una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia, no existirá obligación de contratar el alojamiento exclusivamente a través de la misma.

La agencia debe garantizar la posibilidad de alojamiento en todas las capitales de provincia y principales localidades nacionales.

La agencia informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

1.2.3. Otros

En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. Los gastos de gestión no tendrán costes para INTECO, que sí se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.

Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, la empresa adjudicataria informará puntualmente y por escrito a INTECO.

La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para queja, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho INTECO ante terceros en el marco de ejecución del contrato.

2. REQUISITOS DEL SERVICIO

2.1. Lugar de prestación del servicio y medios materiales

La prestación del servicio se realizará en las oficinas de la empresa adjudicataria, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que se deriven de la prestación del servicio incluyendo instalaciones y personal, equipamiento, gastos de comunicación, franqueo de correspondencia, material de oficina o cualquier otro.

2.2. Condiciones de prestación del servicio

2.2.1. Generales

2.2.1.1. Solicitud

Los servicios objeto de este Pliego, se solicitarán por personal debidamente autorizado de INTECO que aportarán a la Agencia de viajes los datos necesarios (personas, itinerario, fechas, etc.). La empresa adjudicataria deberá entregar los correspondientes billetes, bonos o reservas, en la dirección postal o electrónica que INTECO indique al iniciar el servicio.

INTECO no se hará cargo del coste de una reserva o billete emitido sin la autorización correspondiente. Tampoco se hará cargo INTECO de posibles incrementos de gastos, respecto a los precios aceptados por INTECO a la hora de emitir los billetes y que no hubieran sido informados por la agencia.

INTECO en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para las reservas y prestación del servicio.

2.2.1.2. Gestión

La adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo de 9 a 18 horas.

La empresa adjudicataria debe asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 24 horas desde la emisión de la correspondiente solicitud.

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para INTECO y en particular, en lo económico. Asimismo deberá informar sobre los gastos o costes que se generaran en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.

El contratista quedará obligado a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos y, en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante el servicio, en las prestaciones contratadas. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario.

2.2.1.3. Cobertura de riesgos y servicios

El contratista garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa seleccionada velar que cumplan con esta obligación.

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero:

Seguro de accidentes en caso de fallecimiento o incapacidad permanente.

Repatriación del viajero desde España a su lugar de origen o desde cualquier lugar del mundo a España, cuando éste enferme, sufra un accidente o fallezca.

Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños).

La cobertura podrá realizarse a través de la contratación de un seguro colectivo o por cualquier otro sistema que cubra las eventualidades indicadas. La empresa adjudicataria deberá acreditar la forma en que se dará cobertura a estos riesgos.

2.2.1.4. Medios materiales y personales

El contratista estará obligado a poner al frente del servicio, medios materiales adecuados y profesionales del sector que cuenten con la cualificación técnica precisa, y experiencia en el sector para atender la normal ejecución del presente servicio. Será imprescindible adjuntar los datos personales y datos de contacto, en el momento de presentación de la oferta, de la/s persona/s que actuarán como interlocutores de INTECO.

La utilización o manipulación, directa o indirecta, por el contratista, de los datos aportados en su caso o puestos a disposición de aquél o del personal a su cargo, deberá ser siempre correcta, adecuada y reservada al fin para el que dichos informes, datos o bienes fueron facilitados.

2.2.2. Servicio de emergencia

Se valorará como mejora que fuera del horario establecido la empresa adjudicataria preste un *servicio de emergencia*, 24h al día, los 365 días del año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran.

Para la valoración de esta mejora la agencia deberá facilitar, la información para contactar con este servicio de emergencia, a través de un número de teléfono, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito.

2.3. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a la Dirección Técnica del proyecto, la completa supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para la supervisión de la marcha de los trabajos, INTECO indicará al comienzo del proyecto, la persona designada como Director de proyecto. Sus funciones en relación con el presente pliego serán:

- Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
- Fijar reuniones periódicas entre la Sociedad y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.

- Notificar a INTECO el cumplimiento de los hitos de facturación a medida de que se vayan cumpliendo así como la aprobación última de las facturas emitidas por el prestador del servicio.
- Notificar a INTECO las incidencias del proyecto que sean trascendentes para el mismo y el grado de evolución de los servicios.

Con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas por INTECO, el Director de Proyecto marcará las directrices de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

Durante el desarrollo del proyecto se podrán solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos a lo largo del proyecto.

2.4. Facturación

Debido a las características propias del objeto del contrato, la facturación se realizará a mes vencido y conforme a los precios unitarios por comisión ofertados por la adjudicataria.

Cada factura además de los datos recogidos en el apartado 19.1 del Pliego de Características Generales deberá reflejar de manera desglosada las comisiones aplicadas por las operaciones realizadas.

Deberán emitirse facturas individuales por cada servicio de viaje contratado que podrá incluir transporte y alojamiento.

INTECO no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la empresa que resulte adjudicataria, si las condiciones ofertadas por otras empresas son económicamente más ventajosas o existen razones de eficiencia que lo justifiquen.

2.5. Informes de seguimiento

La agencia de viajes adjudicataria deberá facilitar a INTECO cuando así se le requiera y, en cualquier caso, semestralmente y al cierre de cada ejercicio anual, la información relativa a los viajes realizados por el personal de Instituto, que incluya al menos la siguiente información:

- Número de billetes emitidos, clasificados por medio de transporte, que incluya información de clases de billetes, origen y destino, compañías de transporte, tipos de tarifas, y cualquier otra información relevante del viaje.
- Información relativa a las tarifas y descuentos conseguidos en medios de transporte.
- Número de estancias en hotel, clasificados por destinos, cadena hotelera, con información sobre servicios, noches pernoctadas, tarifas y descuentos conseguidos.
- Alquiler de vehículos, clasificados por compañía, con información de lugar de recogida y entrega, servicios usados, días de utilización, tarifas y descuentos.
- Visados tramitados y cualquier otro servicio realizado.
- Cargos de emisión facturados, clasificados por conceptos.

3. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

3.1. Datos generales

La presentación de la documentación para su admisión como licitador supone la aceptación de lo dispuesto en la [Instrucción de Contratación de la Sociedad](#) incluida en el Perfil de Contratante y publicada en la web, así como todas las disposiciones del presente Pliego.

Toda la documentación que se presente por los licitadores deberá estar redactada en castellano, salvo los supuestos especificados en este Pliego de Características Técnicas. En caso de que se presentasen en lengua distinta deberá presentarse la correspondiente traducción oficial a la lengua castellana, primando esta última en caso de duda o discrepancia. Al menos las declaraciones **deberán ser firmadas digitalmente mediante firma electrónica.**

De todos los datos que se aporten por el licitador, INTECO podrá exigir la correspondiente justificación documental o aclaraciones antes de la adjudicación, condicionando ésta a que dicha justificación o aclaraciones sean suficientes a juicio de la Sociedad. En cualquier caso, las aclaraciones no podrán desvirtuar la oferta ni vulnerar los principios generales previstos en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

3.2. Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2)

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que deberá contener los siguientes apartados y en el mismo orden:

Metodología, planificación y organización del servicio: Este apartado con extensión máxima de 3 páginas, dará respuesta ordenada y detallada a los requisitos técnicos, la organización de las tareas y trabajos, y describirá las soluciones y propuestas adoptadas por el licitador.

En todo caso deberá describirse:

- Organización y compromisos de nivel del servicio. La agencia licitadora incluirá en su oferta técnica la relación de convenios de que dispone con las diferentes cadenas hoteleras, compañías de transporte, compañías de alquiler de vehículos y otras empresas, que puedan suponer condiciones ventajosas para los viajes de INTECO. También será responsabilidad de la agencia de viajes la mediación para la consecución de acuerdos de descuentos específicos para INTECO, en el caso de que, a través de los mismos, se pudieran conseguir condiciones más ventajosas para los viajes del personal.
- Medios humanos que pondrá la Agencia para la realización del servicio, con especial referencia personas que actuarán como interlocutores de INTECO, indicando los años de experiencia en el sector.
- Descripción de la oficina de León, equipo profesional y medios, desde donde se prestará el servicio.
- Datos de contacto.
- Descripción de la cobertura de riesgos en los términos del apartado 2.5 de este Pliego.

No debe recogerse en el sobre 2 y en la oferta técnica referencia alguna al servicio de *servicio de emergencia*, 24h al día, los 365 días del año pues se trata de un criterio objetivo que se valora en el sobre 3 y solo debe constar en el modelo de criterios objetivos que consta en el Pliego de Características Generales.

4. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La puntuación total correspondiente a las ofertas presentadas se determinará según los criterios recogidos en el correspondiente apartado del Pliego de Características Generales.

DIRECTOR GENERAL

**DE LA SOCIEDAD ESTATAL INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
COMUNICACIÓN, S.A.**

León, a 21 de mayo de 2014