

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2021.18

06/04/2020 (Versión 0)



1	OBJETO	3
2	ALCANCE DEL SERVICIO	3
2.1	SISTEMA DE SOLICITUD DE SERVICIOS	4
2.2	RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	5
2.3	DIRECTRICES DE VIAJES	6
2.4	DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO	6
3	MEDIOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
4	MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
4.1	CONDICIONES GENERALES	9
4.2	CONDICIONES PARTICULARES	10
5	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	11
6	FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS	11
7	PENALIZACIONES	12
8	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES	13
8.1	SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR	14
8.2	SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS	14



1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular la contratación del servicio de agencia de viajes para el Ente Público EUSKAL IRRATI TELEBISTA – RADIO TELEVISION VASCA y su sociedad dependiente EITB MEDIA, S.A.U (en lo sucesivo, **Entidades Contratantes o EC´s indistintamente**).

La prestación de los servicios se deberá efectuar con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este **PPTP**, así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2 ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio de agencia de viajes objeto de la presente contratación comprenderá la realización de, al menos, los siguientes trabajos:

- ✓ Servicios de asesoramiento y gestión en los desplazamientos solicitados en las mejores condiciones técnicas y económicas.

Este servicio comprenderá entre otros, los siguientes trabajos:

- Reserva, emisión y entrega de los billetes aéreos (incluyendo tarifas *low cost*), marítimos y de ferrocarril, nacionales e internacionales solicitados por las EC´s.
 - Alquiler de coches y reserva de vehículos, incluyendo la gestión y, en su caso, emisión de la correspondiente documentación en España y en el extranjero.
 - Alquiler de cualquier otro medio de transporte.
- ✓ Servicios de asesoramiento y gestión de alojamientos (hoteles, apartahoteles, etc.)

Este servicio comprenderá entre otros, los siguientes trabajos:

- Reserva y confirmación el alojamiento en las plazas hoteleras solicitadas, tanto nacionales como internacionales, y emisión de la correspondiente documentación.
 - Reserva de salas de reuniones con la dotación técnica requerida en cada momento.
 - Apoyo e la gestión de acuerdos hoteleros suscritos por la EC´s.
- ✓ Otros servicios de agencia de viajes:
 - Servicio 24 horas de atención de incidencia relacionadas con los viajes tramitados.
 - Gestiones varias relaciones con desplazamientos (apoyo en la tramitación de permisos o visados, traslados en destinos, guías e intérpretes).



- Gestión de viajes en grupo.
- Gestión de los puntos de las tarjetas de fidelidad de las compañías aéreas para obtener vuelos y/o regalos gratuitos.

La adjudicataria deberá en cualquiera de los servicios descritos garantizar la puesta a disposición de todos los medios de los que disponga para la obtención, en cada caso, de tarifas especiales, entendiéndose por tales aquellas que impliquen abaratamiento respecto a las que obtendría una persona física en su gestión individual.

La relación de trabajos que se exponen en la presente cláusula no tiene carácter exhaustivo ni limitativo, ya que se podrán plantear adaptaciones sobre trabajos descritos que, aún no previstos, sean conexos y emanen de las prestaciones descritas en los puntos anteriores.

2.1 Sistema de solicitud de servicios

Las EC's disponen de una aplicación informática propia para la gestión y realización de las pertinentes solicitudes de servicio.

A tal efecto Entidades Contratantes facilitaran a la adjudicataria un acceso (a modo de usuario) a fin de tramitar las solicitudes realizadas.

Para la realización (y atención) de cualquier trabajo al amparo del presente contrato, deberá haberse cursado por medio de la citada herramienta la correspondiente solicitud. En ningún caso se admitirá la prestación del presente servicio en régimen "in-plant".

Cada una de las correspondientes solicitudes de servicio contendrá, al menos, la siguiente información:

- Persona o personas que viajan, centro de coste o número de producción y capítulo en el que se imputa el gasto y la Entidad Contratante a la que se factura.
- Medio de transporte en el que se quiere viajar, fechas y origen y destino.
- Si se requiere de reserva de hotel y/o reserva de coche.
- Observaciones que procediesen.

Una vez realizada la solicitud, la propia herramienta remitirá a la dirección que sea facilitada por la adjudicataria un aviso. Recibido el aviso la adjudicataria mediante el acceso facilitado deberá entrar a la aplicación y proceder a la tramitación de la solicitud que, en función de lo solicitando, deberá ofrecer la mejor alternativa disponible de conformidad con las directrices fijadas en la materia (viajes) informadas por la EC's en cada momento.

Tramitada la solicitud la adjudicataria deberá enviar a los/as solicitantes toda la documentación relativa al viaje que corresponda.

Finalmente la adjudicataria deberá cargar toda la información y datos relativa al servicio contratado dentro de la aplicación a efectos de emitir o incluir los trabajos en la correspondiente factura.



Las peticiones/solicitudes unicamente podrán ser factutadas cunado hayan sido completadas, y en conseciencua, cerradas.

2.2 Régimen de prestación de servicios

El servicio objeto de la presente contratación deberá ser prestado en régimen de 24 horas los 365 del año, en atención a los siguientes requerimientos:

- Horario de atención ordinaria del servicio :

La adjudicataria debera atender y realizar cualquier servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados al menos en un horario mínimo ininterrumpido de *lunes a viernes de 9 a 17h (excepto festivos).*

- Servicio de Atención 24 horas: Fuera de la franja horaria de atención ordinaria señalada en el apartado anterior, la adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencia (24h, los 365 días del año) de atención permanente en el que, al menos, los usuarios de las EC's puedan realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios ya contratados, gestionar nuevas solicitudes y resolver las incidencias que se pudieran dar.

Dentro de este régimen de prestación en horario ordinario y atención 24h las candidatas deberán definir un servicio adaptado a las necesidades de las EC's para dar cobertura ante cualquier incidencia que se diera en los viajes, especialmente en aquellos de tipología internacional.

Atendiendo a la urgencia en la necesidad de tramitación de la reserva, se distinguen dos (2) tipologías de reservas:

- **NO urgentes** La adjudicataria debera atender y realizar esta tipología de reserva no urgente en, como máximo, los siguientes tiempos de respuesta:

Concepto		Tiempo máximo
Reservas NO Urgentes	Hotel	240 minutos
	Avión Nacional	240 minutos
	Avión Internacional	1440 minutos

- **Urgentes:** La adjudicataria debera atender y realizar esta tipología de reserva urgente en, como máximo, los siguientes tiempos de respuesta:

Concepto		Tiempo máximo
Reservas Urgentes	Hotel	120 minutos
	Avión Nacional	120 minutos
	Avión Internacional	480 minutos

En el momento de la realización de la solicitud, se indicara por los/las solicitantes a través de la aplicación habilitada al efecto, la tipología de la reserva.



2.3 Directrices de viajes

Todos los servicios realizados al amparo de la presente contratación, deberán prestarse de acuerdo con las directrices (en términos de coste, categoría de alojamientos, vuelos, etc.) que sobre la materia sean adoptadas por las EC's e debidamente informadas a la adjudicataria.

Cuando estas directrices fueran modificadas, serán debidamente informadas por la EC's con la suficiente antelación.

2.4 Dimensionamiento del servicio

A los efectos facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas se facilitan a continuación el volumen de servicios que podrían llegar a ser solicitados por las Entidades Contratantes al amparo del presente contrato.

En concreto, se detallan el volumen de facturación y operaciones (diferenciando por cada tipo de producto contratado) en los ejercicios 2018 y 2019 (últimos dos años sin incidencia derivadas de la pandemia COVID en el servicio):

Fig. 1: Datos por tipo de producto

Tipo Producto	ene 2018 - dic 2018		ene 2019 - dic 2019	
	Consumo	Operac.	Consumo	Operac.
Aéreo	168.841 €	692	163.401 €	755
Hotel	86.209 €	504	107.410 €	668
Tren	2.150 €	48	3.229 €	51
Alquiler vehículos	546 €	7	1.101 €	13
Resto productos	7.863 €	207	3.062 €	222
TOTAL	265.609 €	1.458	278.202 €	1.709

Fig. 2: Aéreo nacional (datos segmentos)

AÉREO NACIONAL	ene 2018 - dic 2018			ene 2019 - dic 2019		
	Precio medio	Consumo	Segmentos	Precio medio	Consumo	Segmentos
Bilbao-Madrid	155,99 €	50.541,70 €	324	147,86 €	45.539,79 €	308
Barcelona-Bilbao	75,22 €	11.508,48 €	153	91,98 €	9.474,33 €	103
Bilbao-Sevilla	91,05 €	2.731,45 €	30	124,02 €	5.333,04 €	43
Madrid-San Sebastián	200,71 €	4.214,87 €	21	181,32 €	4.714,30 €	26
Bilbao-Granada	-	0,00 €	0	184,13 €	2.577,88 €	14
Bilbao-Valencia	135,23 €	5.679,61 €	42	132,47 €	2.516,84 €	19
Bilbao-Palma de Mallorca	134,34 €	537,34 €	4	182,67 €	1.643,99 €	9
Bilbao-Vigo	195,43 €	1.954,31 €	10	113,07 €	1.356,85 €	12
Bilbao-Melilla	-	0,00 €	0	390,58 €	1.171,74 €	3
Barcelona-San Sebastián	138,12 €	2.762,41 €	20	149,64 €	897,81 €	6
Total General	133,69 €	91.310,31 €	683	138,87 €	78.044,00 €	562

Fig. 3: Aéreo internacional (datos segmentos Europa)



ene 2018 - dic 2018				ene 2019 - dic 2019		
AÉREO EUROPA	Precio medio	Consumo	Segmentos	Precio medio	Consumo	Segmentos
Bilbao-Londres	254,14 €	762,41 €	3	125,46 €	1.756,39 €	14
Bilbao-Niza	228,94 €	2.289,44 €	10	140,72 €	1.407,20 €	10
Catania-Roma	-	0,00 €	0	176,22 €	1.057,32 €	6
Edimburgo-París	-	0,00 €	0	123,31 €	986,50 €	8
Bilbao-París	-	0,00 €	0	164,11 €	984,65 €	6
Amsterdam-Bilbao	106,36 €	850,84 €	8	105,55 €	844,36 €	8
Berlín-Bilbao	-	0,00 €	0	294,04 €	588,07 €	2
Lampedusa-Roma	-	0,00 €	0	142,37 €	569,48 €	4
Belgrado-Bilbao	-	0,00 €	0	190,18 €	380,36 €	2
Madrid-Roma	-	0,00 €	0	62,34 €	374,04 €	6
Total General	136,60 €	12.977,12 €	95	124,05 €	11.536,60 €	93

Fig. 4: Aéreo internacional (datos segmentos resto del mundo)

ene 2018 - dic 2018				ene 2019 - dic 2019		
AÉREO RESTO INTERNACIONAL	Precio medio	Consumo	Segmentos	Precio medio	Consumo	Segmentos
Bilbao-Santo Domingo	-	0,00 €	0	407,03 €	41.517,22 €	102
Madrid-Santo Domingo	-	0,00 €	0	494,65 €	15.828,65 €	32
San Sebastián-Santo Domingo	-	0,00 €	0	645,31 €	3.871,84 €	6
Bogotá-La Paz	-	0,00 €	0	323,04 €	1.938,24 €	6
Christchurch-Pekín	-	0,00 €	0	251,74 €	1.510,44 €	6
Bogotá-Quito	-	0,00 €	0	119,21 €	1.430,46 €	12
Caracas-Ciudad de Panamá	84,48 €	506,88 €	6	104,25 €	1.251,04 €	12
Brisbane-Madrid	-	0,00 €	0	540,37 €	1.080,73 €	2
Bogotá-Buenos Aires	-	0,00 €	0	176,37 €	1.058,20 €	6
Bilbao-Los Angeles	-777,35 €	1.554,69 €	-2	236,95 €	947,80 €	4
Total General	354,69 €	64.553,47 €	182	292,94 €	73.820,32 €	252

Fig. 5: Hotel nacional

ene 2018 - dic 2018				ene 2019 - dic 2019		
CIUDAD	Precio medio	Consumo	Pernoctaciones	Precio medio	Consumo	Pernoctaciones
Madrid	132,31 €	16.803,42 €	127	104,80 €	27.876,14 €	266
Bilbao	131,35 €	7.487,08 €	57	102,74 €	12.020,42 €	117
Barcelona	70,42 €	21.830,58 €	310	99,03 €	10.496,67 €	106
San Sebastián	176,04 €	4.929,23 €	28	170,56 €	5.969,64 €	35
Pamplona	97,68 €	586,07 €	6	103,32 €	3.099,60 €	30
Granada	-	0,00 €	0	132,01 €	2.904,21 €	22
Irún	-	0,00 €	0	34,07 €	1.908,00 €	56
Sevilla	68,41 €	2.394,42 €	35	88,60 €	1.771,94 €	20
Valencia	59,37 €	2.077,95 €	35	91,28 €	1.186,61 €	13
La Coruña	136,31 €	954,17 €	7	117,65 €	941,17 €	8
Total General	93,44 €	67.743,87 €	725	92,26 €	78.878,15 €	855

Fig. 6: Hotel internacional (Europa)



ene 2019 - dic 2019

CIUDAD	Precio medio	Consumo	Pernotaciones	%
Londres	171,56 €	4.632,13 €	27	
Amsterdam	328,45 €	2.627,60 €	8	
Bidart	202,27 €	2.225,00 €	11	
Cannes	242,67 €	728,00 €	3	
Estrasburgo	156,12 €	624,47 €	4	
Sibiu	140,00 €	560,00 €	4	
Val Thorens	79,33 €	476,00 €	6	
Dundee	192,85 €	385,70 €	2	
Atenas	131,00 €	262,00 €	2	
Paris	212,15 €	212,15 €	1	
Total General	205,04 €	13.942,64 €	68	

Fig. 7: Hotel internacional (resto del mundo)
ene 2019 - dic 2019

CIUDAD	Precio medio	Consumo	Pernotaciones
Los Angeles	296,96 €	4.157,48 €	14
Boca Raton	229,21 €	3.209,00 €	14
Washington	299,94 €	899,82 €	3
Quito	66,71 €	800,60 €	12
Cucuta	41,96 €	755,36 €	18
La Paz	72,21 €	722,18 €	10
Rabat	133,04 €	665,22 €	5
Santo Domingo	80,02 €	640,17 €	8
Motueka	89,23 €	535,42 €	6
Santiago de Chile	66,06 €	264,24 €	4
Total General	155,20 €	14.589,25 €	94

Fig. 7: Ferrocarril

ene 2018 - dic 2018				ene 2019 - dic 2019		
FERROCARRIL	Precio medio	Consumo	Segmentos	Precio medio	Consumo	Segmentos
Bruselas - Sin Informar	-	0,00 €	0-		451,73 €	0
Bruselas-Estrasburgo	-	0,00 €	0-		432,52 €	0
Bruselas-Londres	-	0,00 €	0-		307,50 €	0
Madrid-Valencia	73,10 €	146,20 €	2	65,80 €	263,20 €	4
Madrid-Sevilla	58,29 €	408,05 €	7	40,70 €	244,22 €	6
Madrid-Vitoria	45,28 €	181,10 €	4	55,32 €	221,29 €	4
Barcelona-Vitoria	49,48 €	98,95 €	2	54,54 €	218,55 €	4
Madrid-Pamplona	-	0,00 €	0	33,62 €	201,70 €	6
Bruselas-Paris	-	0,00 €	0-		198,00 €	0
Estrasburgo-Paris	-	0,00 €	0-		195,00 €	0
Total General	49,99 €	2.149,60 €	43	89,69 €	3.228,76 €	36

Los datos y las unidades señaladas son meramente estimativos. Por este motivo y dado que el presente contrato se adjudica por precios unitarios, las EC's se reservan la posibilidad de agotar o no en su totalidad el valor estimado del contrato, sin derecho alguno del adjudicatario en caso de aumento, reducción o supresión de aquéllas, a reclamar ninguna indemnización o variar el precio establecido en su oferta.

3 MEDIOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La adjudicataria deberá poner a disposición del servicio (sin que esto suponga coste económico adicional) cuantos medios técnicos sean requeridos para la correcta prestación del servicio.

4 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



4.1 Condiciones Generales

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte adjudicataria (contratista) la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de las Entidades Contratantes del cumplimiento de aquellos requisitos.
2. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a las Entidades Contratantes.
3. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a las Entidades Contratantes, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y las Entidades Contratantes, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
 - b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
 - c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
 - d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista



con las Entidades Contratantes, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

- e. Informar a las Entidades Contratantes acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguna una de los Centros de las Entidades Contratantes estos cumplan con las normas de seguridad de las Entidades Contratantes y cuenten con los correspondientes distintivos que los identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (contratista) de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, las Entidades Contratantes fueran condenadas al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las Entidades Contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

4.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, los/las siguientes profesionales:

i. (1) UN/A profesional Responsable del servicio.

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la empresa que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, una persona responsable de servicio que además de interlocutor, será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de cada una de las Entidades Contratantes.

El responsable del servicio deberá tener la **autonomía y capacidad de gestión y decisión** suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de las EC's en relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el responsable del servicio cada una de las Entidades Contratantes) para tratar todos los aspectos del servicio.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

El profesional propuesto para desarrollar estas funciones deberá contar con, al menos, 3 años de experiencia en la coordinación de equipos que presten servicios similares a los recogidos en la presente contratación.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio tanto en horas de oficina, como fuera de hora de oficina (incluido fines de semana y festivos).



Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil (24 horas x 365 días).
- Correo electrónico

ii. Equipo operativo permanente para la prestación del servicio de agencia de viajes

Los licitadores deberán especificar el número de personas que destinarán a la prestación y organización del servicio objeto de la presente contratación.

El equipo operativo propuesto deberá contar con, al menos, DOS (2) años de experiencia en la prestación de servicio de agencia de viajes.

El equipo operativo asignado al servicio deberá ser capaz de relacionarse en cualquiera de los idiomas oficiales de la CAV. A tal efecto será imprescindible el uso de ambas lenguas oficiales. La comunicación, tanto oral como escrita, entre la adjudicataria del servicio y los/las solicitantes, será aquella que elija el/la solicitante en cada caso.

En la propuesta los licitadores deberán presentar y acreditar que el equipo operativo cuenta con la experiencia y cualificación requerida.

5 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La adjudicataria deberá informar trimestralmente a las Entidades Contratantes del desarrollo del servicio acordado. Para ello se desarrollarán reuniones trimestrales de seguimiento del servicio contratado.

En relación a estas reuniones:

- El/la responsable del contrato y el/la responsable de servicio de la adjudicataria deberán asistir a las mismas.
- La adjudicataria deberá entregar previa a la reunión y con una antelación mínima de cuatro (4) días, el Informe de Seguimiento del Servicio (trimestral) de acuerdo a un modelo validado por la EC.

6 FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

La entidad que resulte adjudicataria emitirá sus facturas de conformidad con los siguientes términos/condiciones de facturación:

1. Factura mensual por los servicios realizados

La factura por estos conceptos deberá incluir los siguientes trabajos desglosados:

- 1.1 Importe fijo por el servicio de gestión de viajes no sujeto a fees.** Será facturado mensualmente con un importe fijo mensual según los precios indicados en el *Anexo III.1 del PCAP*. *Este importe fijo cubrirá los gastos de gestión de las reservas hoteleras, así como el resto de servicios no incluidos en las tarifas recogidas en el punto 1.2.*



1.2 Importe variable por el servicio de gestión de viajes sujeto a fee. Será facturado un importe variable mensual en función de cada una de las reservas realizadas según los precios indicados (service fee) en el *Anexo III.1 del PCAP* y que son relativas a los siguientes conceptos:

- Service fee. Aereo nacional
- Service fee. Aereo internacional
- Service fee. Billeto tren
- Service fee. Alquiler de vehículo

1.3 Importe por coste del producto objeto del servicio gestionado (coste de billete de avión, coste de pernoctacio de hotel, etc.)

La adjudicataria deberá abonar por su cuenta y posteriormente facturar a las EC's el coste de los viajes realizados.

En cualquier caso, las facturas deberán estar cotejadas con los datos recogidos en la aplicación que se ha puesto a disposición de la adjudicataria para la gestión de este servicio, no abonándose ninguna factura que no esté conforme a los datos recogidos en esta aplicación.

Asimismo, el desglose de las facturas será el suficiente y necesario para atender las necesidades de las EC's y para posibilitar una conformidad óptima.

La adjudicataria facilitará periódicamente, de acuerdo con los requerimientos que le transmita las EC's, el detalle de todos los viajes gestionados para las EC's.

7 PENALIZACIONES

Las EC's se reservan la facultad de aplicar las penalizaciones que se detallan a continuación en aquellos casos en que la adjudicataria del servicio incurra en alguno de los siguientes supuestos:

➤ Incumplimiento graves:

Supuestos de incumplimientos graves:

- Falta de atención del servicio 24 horas bajo cualquier circunstancia.
- Inexistencia de plazas hoteleras en destino con reservas confirmadas.
- Negarse o demorarse a facilitar información, que relativa al servicio contratado, sea demandada por las personas responsables de las EC's.
- La desobediencia inexcusable a las órdenes que las EC's den por escrito a la empresa que resulte Adjudicataria para corregir deficiencias correctamente señaladas por las EC's.
- El no acuse de recibo en el tiempo máximo de 15 minutos ante una incidencia comunicada por las EC's.
- La omisión del deber de presentar las EC's los informes recogidos en el pliego de prescripciones técnicas, o su presentación incompleta o defectuosa.
- Errores en la facturación:



- La facturación no cuadrada con la información que se carga manualmente en la aplicación de viajes de Las Entidades Contratantes.
 - La empresa que resulte Adjudicataria en el plazo máximo de 10 días hábiles, no subsana o subsana erróneamente cualquier error o defecto comunicado por las EC's.
 - La empresa que resulte Adjudicataria se retrasa en la emisión de la factura. El plazo máximo para la emisión de la factura será de un mes.
- La modificación del servicio sin causa justificada y sin notificación previa.
 - Otros incumplimientos de normas generales y específicas previstas en el pliego y no recogidos en los incumplimientos muy graves.

Penalización incumplimiento graves:

- ✓ Hasta 1000 euros de penalización por cada incumplimiento grave.

➤ **Incumplimiento muy graves**

Supuesto de incumplimientos muy graves:

- Falta de atención del servicio 24 horas en el caso de solicitud de atención por el personal desplazado en el extranjero.
- El retraso en más de dos meses en la emisión **correcta** de una factura.
- La comisión de dos faltas graves en un periodo de 12 meses.

Penalización incumplimientos muy graves:

- ✓ Hasta 2000 euros de penalización por cada incumplimiento muy grave. Dos o más incumplimientos "muy graves" facultarán a las EC's a instar la resolución del contrato con incautación y pérdida de la garantía definitiva

Las penalidades, que en su caso, pudieran llegar a imponerse lo harán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato de las EC's, y serán inmediatamente ejecutivas. Se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que deban abonarse al contratista o sobre la garantía que se hubiese constituido cuando no puedan deducirse de las mencionadas cantidades.

La cuantía global por las penalizaciones en ningún caso podrá superar el 10 por 100 del presupuesto del contrato. Superado este importe, las EC's se reservan la facultad de resolver el contrato con la correspondiente incautación de la garantía definitiva.

8 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.



8.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

8.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.