PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES CON CRITERIOS AMBIENTALES

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2023.69

16/08/2023 (Versión 0)

1 OBJETO 3

2 ALCANCE DEL SERVICIO 3

2.1 TIPOLOGÍA DE SERVICIOS ATENDIENDO A LA NATURALEZA DEL VIAJE 6
2.2 RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 7
2.3 GESTIÓN DE RESERVAS 8
2.4 SISTEMA/HERRAMIENTA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 9
2.5 TIEMPOS DE RESPUESTA 10
2.5.1 Gestión de reservas 10
2.5.2 Resolución sobre peticiones vía atención extraordinaria del servicio (servicio de emergencias) 10
2.5.3 Atención de quejas y sugerencias 11
2.6 PENALIZACIONES 11
2.7 DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO 11

3 MEDIOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 14

4 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 14

4.1 CONDICIONES GENERALES 14
4.2 CONDICIONES PARTICULARES 15

5 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 16

6 FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS 17

7 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO. 18

8 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 18

8.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR 18
8.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 18

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, **EITB, Grupo EITB, Entidades Contratantes o EC´s indistintamente**) con criterios ambientales.

En virtud de lo anterior, el servicio deberá ser prestado teniendo en consideración los siguientes aspectos de orden medioambiental:

- Emplear, en la medida de lo posible, medios de transporte ambientalmente preferibles.
- Buscar alojamientos con buenas conexiones en transporte público.

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, económicas y medioambientales.**

Este servicio comprenderá entre otros, los siguientes trabajos:

- Asesoramiento sobre los medios de transporte al destino solicitado, los horarios y la disponibilidad de plazas, así como los precios y características de las distintas opciones.

  Cuando se solicite organizar un viaje, la adjudicataria deberá estudiar las opciones disponibles e informar de las mejores alternativas al / a la responsable de la petición.

  En desplazamientos con viajes en avión de duración inferior a 3 horas, la adjudicataria también deberá estudiar y comunicar las posibilidades de desplazamiento en tren.

- En los Viajes internacionales deberán ofrecer distintas rutas o combinaciones que pueda elegir el Grupo EITB, basándose en parámetros, tales como tiempo, confort y precio.

- Reserva, emisión y entrega de los billetes aéreos (incluyendo tarifas *low cost*), marítimos y de ferrocarril, nacionales e internacionales solicitados por las EC´s.

- Reserva, emisión y entrega de los billetes de cualquier otro medio de transporte tales como: tren, ferrocarril, bus, etc.

- Alquiler de coches y reserva de vehículos y, en su caso, vehículos con conductor, incluyendo la gestión y la emisión de la correspondiente documentación en España y en el extranjero.

  En el caso que se solicite el alquiler de turismos, la adjudicataria deberá informar al/ a la responsable de la petición de las diferentes alternativas (mínimo dos) disponibles.

  Entre las opciones deberá haber siempre que sea posible algún turismo que utilice algún combustible alternativo [electricidad/ hidrógeno/ biocarburantes/ gas natural o gas licuado del petróleo (GLP), a elegir por la entidad contratante la tecnología más adecuada para el tipo de vehículo].

✓ **Servicios de asesoramiento y gestión de alojamientos (hoteles, apartahoteles, etc.) con criterios medioambientales**

Este servicio comprenderá entre otros, los siguientes trabajos:

- Asesoramiento sobre el alojamiento en el destino solicitado, sus condiciones y políticas de cancelación, la disponibilidad de plazas, así como los precios y características de las distintas opciones.

  En el caso que se solicite la reserva de alojamiento, la adjudicataria deberá buscar entre otros aquellos que tengan buena conexión de transporte público y/o cercanos al punto de llegada o del lugar del evento.

  Además, en caso de que exista, deberá priorizar en la propuesta los alojamientos cercanos al evento que cuenten con la Etiqueta Ecológica Europea para alojamientos turísticos.

- Reserva y confirmación de alojamiento en las plazas hoteleras solicitadas, tanto nacionales como internacionales (incluyendo centrales de reserva tipo *booking*, *edreams*, etc.), y emisión de la correspondiente documentación.

- Reserva de salas de reuniones y espacios con la dotación técnica requerida en cada momento para organización de seminarios, conferencias y eventos.

- Apoyo en la gestión de acuerdos hoteleros que, en su caso, sean suscritos por la EC´s.

- El hotel deberá estar en un radio de cercanía al evento al que asistirá/cubrirá el personal del EITB.

- Todos los hoteles deberán tener recepción en las horas de llegada del personal que viaja.

- En los servicios de alojamientos no se deberá solicitar fianza (y si la hubiera, será abonada por la Adjudicataria) y los precios y políticas de cancelacion ofertados deberán ser los mismos o mejores que los ofertados a través de páginas web del los propios alojamientos o plataformas de búsqueda tipo Google Travel, Skyskanner, ….

- ✓ **Servicios de asesoramiento y gestión de viajes relacionados con eventos y gestionados por terceros (por ejemplo, eventos deportivos y congresos).**

  Este servicio comprenderá la gestión del alojamiento y medio de transporte con la agencia con la que se gestiona el evento en cuestión. Este servicio será solicitado especialmente para cubrir eventos relacionados con el periodismo deportivo, congresos, formación y otras actividades de EITB.

  Desde las EC`s se notificará a la Entidad Adjudicataria el proveedor del transporte y/o las estancias a reservar y esta, únicamente, deberá realizar las gestiones de reserva, confirmación y prepago de los alojamientos seleccionados.

- ✓ **Otros servicios de agencia de viajes:**

  - Servicio teléfonico 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 (procedentes de uno o varios puntos de origen), de tal forma que los asientos en los medios de transporte estén juntos en caso de ser posible. Igualmente, en caso necesario, se deberán prestar servicios privados de transporte colectivo, como autobuses, mini o microbuses entre uno o varios hoteles y un aeropuerto o estación y viceversa o entre un centro de reuniones y un hotel, estación o aeropuerto o viceversa.

  - Se deberán tener las fichas de los perfiles de las clientes completamente actualizadas, con sus preferencias y demás datos de interés, que se deberán tener en cuenta a la hora de hacer las reservas.

  - Gestión de los puntos de las tarjetas de fidelidad de las compañías aéreas para obtener vuelos y/o otros beneficios.

  - Informar sobre los requisitos sanitarios y los visados necesarios según destino.

  - Gestionar los cambios y anulaciones que sean precisos. El coste de cambios y anulaciones deberá haber quedado perfectamente determinado en la información proporcionada al usuario o solicitante antes de la emisión de bonos o billetes.

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.

Todos los servicios realizados al amparo de la presente contratación deberán prestarse:

- ✓ De acuerdo con las directrices generales (en términos de coste, categoría de alojamientos, vuelos, etc.) que sobre la materia sean adoptadas por las EC´s debidamente informadas a la adjudicataria.
- ✓ Buscando una minimización de impactos ambientales negativos.

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

2.1 Tipología de servicios atendiendo a la naturaleza del viaje

Atendiendo a la naturaleza del viaje a realizar, se contemplan tres (3) tipologías de servicios que requerirán un tratamiento diferenciado:

i. Tipo 1: Servicio de agencia de viajes ordinarios
ii. Tipo 2: Servicio de agencia de viajes especiales
iii. Tipo 3: Servicio de agencia de viajes gestionados a través de terceros

✓ **Tipo 1: Servicio de agencia de viajes ordinarios**

Corresponden con aquellos viajes gestionados de manera habitual y que no requieren de una gestión específica.

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

✓ **Tipo 2: Servicio de agencia de viajes especiales**

Corresponden con aquellos viajes especiales que dada su idiosincrasia requieren de una gestión específica y mucho más personalizada. Corresponden a esta categoría, entre otros, los viajes siguientes:

- **Viajes internacionales a zonas especiales**: require un servicio de asesoramiento en trayectos complejos facilitando las diversas alternativas en cada momento y en las mejores condiciones económicas, de duración de los trayectos y teniendo en cuenta otras especificidades informadas.

- **Viajes urgentes generalmente para coberturas de informativos**: Noticias surgidas a última hora y que requieren un tratamiento preferente y una gestion ágil.

- **Viajes institucionales con características especiales:** responde a viajes de representación institucional realizados generalmente por la Dirección.

  Demandan una atención más personalizada a los usuarios y sus necesidades de transporte y alojamiento con un seguimiento pormenorizado de las reservas, cambios y cancelaciones. Debe existir una comunicación directa, fluida y constante con los usuarios que se alojan o desplazan, de forma previa a la ejecución del servicio y durante el mismo.

En el momento de la realización de la solicitud, le será indicado a la Adjudicataria a través de la aplicación habilitada al efecto y/o otra forma alternativa acordada.

✓ **<u>Tipo 3:</u> Servicio de agencia de viajes organizados y gestionados por terceras entidades (instituciones, agencias, etc.)**

Corresponden con aquellos viajes que por particularidad únicamente puede ser realizada a través de una tercera entidad.

Los servicios Tipo 3 respondan por tanto a labores de intermediación tales como las siguientes:

- Intermediación de los viajes de los/las periodistas acompañando a equipos deportivos que tienen concertados en exclusiva sus desplazamientos en terceras entidades.

- Intermediación de los viajes personas que acudan a congresos que tienen concertados en exclusiva sus desplazamientos en terceras entidades.

En el momento de la realización de la solicitud de servicio, las personas usuarias indicaran la tipología de servicio a la adjudicataria <u>a través de la aplicación habilitada al efecto y/o otra forma alternativa acordada</u>.

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:

✓ **<u>Regimen de atención ordinaria del servicio:</u>**

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 *<u>lunes a viernes de 9 a 17h (excepto festivos).</u>*

✓ **<u>Regimen de atención extraordinaria del servicio (servicio de emergencias):</u>**

Fuera del regimen de atención ordinaria del servicio (lunes a viernes de 9 a 17h (excepto festivos), 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 especial e internacional. Dentro de este servicio las entidades adjudicatarias deberán poder:

- Proporcionar información y asesoramiento en función de las circunstancias.
- Emitir bonos de alojamiento, billetes de transporte y/o coches de alquiler.
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados.

- Cualesquiera otras gestiones necesarias para asegurar la correcta ejecución de los servicios contratados y la resolución de incidencias surgidas en el transcurso de un viaje.

2.3 Gestión de reservas

Atendiendo al procedimiento para la solicitud de la reserva se contemplan distintas posibilidades para la solicitud de las mismas:

- **Solicitud ordinaria de reservas**

Estas reservas serán aquellas solicitadas en el horario habitual de oficina (*lunes a viernes de 9 a 17h (excepto festivos)*, a través de la aplicación informática propia para la gestión y realización de las pertinentes solicitudes de servicio.

A tal efecto las Entidades Contratantes facilitaran a la adjudicataria un acceso (a modo de usuaria) a fin de tramitar las solictudes 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:

- Tipología del servicio:
  - Tipo 1: Servicio de agencia de viajes ordinarios
  - Tipo 2: Servicio de agencia de viajes especiales
  - Tipo 3: Servicio de agencia de viajes gestionados a través de terceros.
- Urgencia: Sí / No
- 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 adjudicatria mediante el acceso facilitado deberá entrar a la aplicación y proceder a la tramitación de la solicitud que, en función de lo solicitado, **deberá ofrecer la mejor alternativa disponible de conformidad con las directrices fijadas en la materia (viajes) informadas por la EC´s en cada momento**.

En todos los casos se entregará por email tanto al solicitante, un resumen de vuelos, hoteles, servicios, rent a car, etc., con las condiciones de las reservas efectuadas.

La Adjudicataria deberá también proporcionar un acceso telefónico y una dirección de correo electrónico disponibles para que los usuarios puedan ponerse

en contacto con la agencia para realizar consultas o aclaraciones en relación con los servicios solicitados.

- **Solicitud ordinaria de reservas para servicios especiales**

Estas reservas serán aquellas solicitadas en el horario habitual de oficina (*lunes a viernes de 9 a 17h (excepto festivos)*, a través de la aplicación informática propia para la gestión y realización de las pertinentes solicitudes de servicio.

Adicionalmente, la Adjudicataria habilitará un segundo canal exclusivo de comunicación (telefónico) para estas solicitudes de servicios especiales reservada únicamente para los servicios "**Tipo 2: Servicio de agencia de viajes especiales**" y para "**los servicios urgentes**".

- **Solicitud extraordinaria de reservas**

Estas reservas serán aquellas solicitadas fuera del horario habitual de oficina (*lunes a viernes de 9 a 17h (excepto festivos)* dentro del regimen de atención extraordinaria del servicio (servicio de emergencias).

Tramitada la solictud 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 relativos a las reservas realizadas dentro de la aplicación de las EC's** a efectos de emitir o incluir los trabajos en la correspondiente factura. La información cargada en la aplicación servirá como conciliación de la factura.

Por tanto, independientemente del canal de solicitud de los servicios, todas las solicitudes deberán quedar finalmente en la aplicación informática propia para la gestión y realización de las pertinentes solicitudes de servicio.

Las peticiones/solicitudes unicamente podrán ser facturadas cuando hayan sido completadas y, en consecuencia, cerradas.

2.4 Sistema/herramienta para la atención de quejas y sugerencias

Para la recogida de quejas y sugerencias, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de las EC's un sistema/herramienta específica para la atención de quejas y sugerencias que deberá:

- Recibir y registrar las quejas y sugerencias.
- Dejar constancia de la queja o sugerencia, de su contenido acompañado de documentos o fotos si las hubiere, indicando su criticidad con al menos 3 estados (baja, media, alta).
- Dejar constancia de la respuesta que la agencia de viajes ha dado a la queja.
- Dejar constancia de la fecha de entrada de la queja y de su contestación y resolución.

Las quejas serán contestadas por la empresa adjudicataria **en un máximo de dos días hábiles**.

En el caso que la responsable del contrato requiriese una acción correctora sobre la misma, de mutuo acuerdo se marcará un plazo para su resolución que deberá ser respetado por la adjudicataria. En caso de discrepancia, será la responsable del contrato la que finalmente fijará el plazo para su resolución.

Periódicamente (mínimo anualmente salvo que la responsable del contrato indique un periodo menor) la empresa adjudicataria remitirá un informe con la información de las quejas acontecidas con su aclaración, calificación y valoración.

2.5 Tiempos de respuesta

2.5.1 Gestión de reservas

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	**240 minutos**

En cualquier caso, se consideran urgentes aquellos solicitados con menos de 24 horas de antelación, aunque también podrán ser considerados urgentes aquellos informados por las EC's como tal en el momento de la realización de la solicitud a través de la aplicación habilitada al efecto.

2.5.2 Resolución sobre peticiones vía atención extraordinaria del servicio (servicio de emergencias)

Las solicitudes realizadas y las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje y comunicadas al mismo deberán resolverse **en un plazo no superior a 2 horas desde la comunicación de las mismas en caso de tratarse de un viaje en territorio nacional y a 4 horas si el viaje es internacional.**

Concepto	**Tiempo máximo**

Resolución sobre peticiones vía atención extraordinaria del servicio (servicio de emergencias)	Nacionales	**120 minutos**
	Internacionales	**240 minutos**

2.5.3 Atención de quejas y sugerencias

Las quejas deberán ser contestadas por la empresa **en un máximo de dos días hábiles** y las **acciones correctoras en los plazos fijados**.

2.6 Penalizaciones

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

2.7 Dimensionamiento del servicio

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

Concepto	Unidades estimadas
Service fee. Aereo nacional (precio por gestión)	**420 servicios**
Service fee. Aereo internacional (precio por gestión)	**320 servicios**
Service fee. Hotel nacional (precio por gestión)	**450 servicios**
Service fee. Hotel internacional (precio por gestión)	**290 servicios**
Service fee. Billete tren (precio por gestión)	**70 servicios**
Service fee. Alquiler de vehículo (precio por gestión)	**40 servicios**

De los cuales:

Tipología servicio	Unidades estimadas
Service fee. Suplemento por petición vía atención extraordinaria del servicio (servicio de emergencias)	**40 servicios**
Service fee. Suplemento por servicio "Tipo 2: Servicio de agencia de viajes especiales" dentro del horario ordinario de oficina (lunes a viernes de 9 a 17h (excepto festivos))	**110 servicios**

** Se considera gestion, la reserva de un servicio concreto independientemente del nº de personas. Ejemplo: se solicita una reserva aérea Bilbao-Madrid para 3 personas que se alojarán en Madrid en el mismo hotel, se cobrará un único service fee por la reserva aerea y un único service fee por la reserva hotelera.*

Dentro de los viajes no sujetos a fee, pero sí a una comisión de servicio, su valor económico se estima en:

Servicio de gestión de viajes no sujetos a fee	**55.000 €**

A continuación se detallan el volumen de facturación en el ejercicio 2022 y su variación sobre el ejercicio anterior:

Fig. 1: Datos por tipo de producto

Producto	Consumo	Operaciones	Var. %Consumo	Var. %Operaciones
Hotel Doméstico	80.346 €	437	41,40%	-0,91%
Hotel Continental	71.646 €	267	325,83%	376,79%
Aéreo Doméstico	68.243 €	404	16,15%	11,29%
Aéreo Continental	61.111 €	277	208,19%	269,33%
Resto productos	14.414 €	26	267,66%	-61,76%
Aéreo Resto Internacional	11.514 €	26	-88,26%	-82,89%
Hotel Resto Internacional	4.610 €	7	122,20%	-68,18%
Alquiler vehículos Continental	2.912 €	14	-	-
Alquiler vehículos Doméstico	2.160 €	24	7,64%	-4,00%
Tren Continental	1.831 €	33	307,81%	371,43%
Tren Doméstico	1.243 €	27	-57,44%	-59,09%
Resto productos Doméstico	644 €	9	-14,76%	-72,73%
Resto productos Continental	208 €	2	-	-
Resto productos Resto Internacional	0 €	0	-100,00%	-100,00%
TOTAL	320.882 €	1.553	22,25%	18,19%

Fig. 2: gasto por producto, evolución mensual del gasto

	Aéreo			Hotel			Alquiler de Vehículos		Tren		Resto
Mes	Aéreo Doméstico	Aéreo Continental	Aéreo Resto Internacional	Hotel Doméstico	Hotel Continental	Hotel Resto Internacional	Coche Doméstico	Coche Continental	Tren Doméstico	Tren Continental	Resto
enero	4.382 €	1.765 €	-850 €	2.856 €	685 €	0 €	0 €	0 €	139 €	0 €	3.135 €
febrero	13.348 €	2.719 €	-1.996 €	7.323 €	2.335 €	178 €	97 €	0 €	71 €	0 €	372 €
marzo	8.665 €	15.508 €	1.885 €	6.001 €	22.842 €	3.232 €	351 €	1.011 €	326 €	476 €	0 €
abril	5.303 €	649 €	0 €	3.231 €	6.918 €	0 €	99 €	58 €	201 €	0 €	6.120 €
mayo	7.576 €	9.568 €	1.732 €	11.078 €	5.858 €	0 €	144 €	619 €	233 €	368 €	400 €
junio	3.963 €	3.654 €	930 €	10.719 €	3.988 €	0 €	0 €	0 €	0 €	208 €	281 €
julio	1.752 €	3.248 €	0 €	4.305 €	3.240 €	0 €	256 €	0 €	0 €	0 €	490 €
agosto	766 €	1.617 €	0 €	2.838 €	1.354 €	0 €	0 €	463 €	0 €	514 €	0 €
septiembre	8.426 €	11.289 €	3.587 €	10.830 €	16.184 €	0 €	137 €	0 €	0 €	0 €	1.560 €
octubre	6.334 €	4.061 €	1.698 €	6.690 €	3.317 €	0 €	497 €	485 €	221 €	265 €	1.438 €
noviembre	5.056 €	5.592 €	3.007 €	8.528 €	3.788 €	0 €	431 €	0 €	53 €	0 €	822 €
diciembre	2.672 €	1.442 €	1.522 €	5.947 €	1.136 €	1.200 €	149 €	276 €	0 €	0 €	649 €
TOTAL	68.243 €	61.111 €	11.514 €	80.346 €	71.646 €	4.610 €	2.160 €	2.912 €	1.243 €	1.831 €	15.266 €

Fig. 3: Precio medio aéreo

DETALLE TOP 10 RUTAS

	Periodo Actual				Periodo Anterior			
Ruta	Consumo	Operaciones	Segmentos	Precios Medios	Consumo	Operaciones	Segmentos	Precios Medios
Bilbao-Madrid	21.515 €	147	189	114 €	15.042 €	94	136	111 €
Barcelona-Bilbao	7.543 €	43	79	95 €	10.198 €	58	95	107 €
Bilbao-Londres	7.076 €	24	31	228 €	0 €	0	0	-
Bilbao-Sevilla	6.599 €	42	54	122 €	14.589 €	97	127	115 €
Bilbao-Málaga	5.855 €	34	44	133 €	1.582 €	13	11	144 €
Bilbao-París	5.438 €	44	66	82 €	830 €	3	6	138 €
Bilbao-Valencia	5.402 €	34	44	123 €	2.627 €	11	17	155 €
Bilbao-Gotemburgo	4.610 €	4	8	576 €	0 €	0	0	-
Bogotá-Sao Paulo	4.534 €	4	8	567 €	0 €	0	0	-
Bilbao-Cracovia	3.516 €	28	37	95 €	0 €	0	0	-
Otros	68.781 €	303	385	179 €	131.783 €	314	409	322 €
TOTAL	140.867 €	707	945	149 €	176.650 €	590	801	221 €

Fig. 4: Consumo aéreo por compañía

TOP 5 COMPAÑÍAS AÉREAS POR CONSUMO

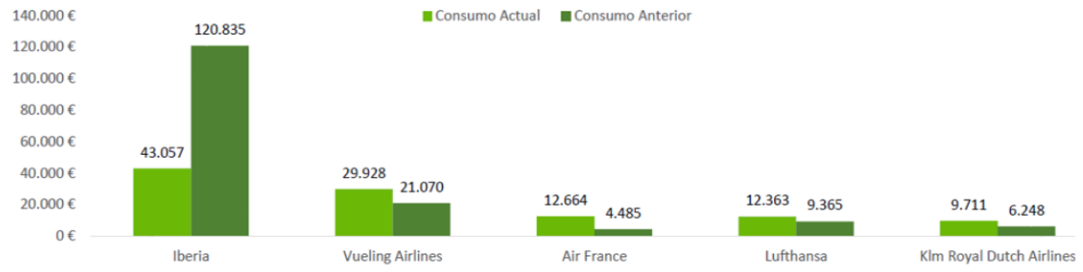


Fig. 5: Ferrocarril

TOP 10 RUTAS POR CONSUMO

Ruta	Consumo	Segmentos	Precios Medios	Consumo	Segmentos	Precios Medios
Madrid-Sevilla	664 €	10	66 €	985 €	13	76 €
Par - Sin Informar	554 €	11	50 €	0 €	0	-
París - Sin Informar	416 €	4	104 €	185 €	0	-
Burdeos - Sin Informar	292 €	6	49 €	0 €	0	-
Madrid-Valencia	288 €	4	72 €	737 €	14	53 €
Burdeos-Par	222 €	6	37 €	0 €	0	-
Barcelona-Madrid	221 €	2	111 €	218 €	4	54 €
Cannes - Sin Informar	202 €	2	101 €	0 €	0	-
Baia Mare - Sin Informar	85 €	3	28 €	0 €	0	-
Madrid-Valladolid	71 €	2	35 €	0 €	0	-
Otros	60 €	1	60 €	1.244 €	23	54 €
TOTAL	3.074 €	51	60 €	3.369 €	54	62 €

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 designado para 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 clausula 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 (incluidos 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

Deberá indicar una persona de referencia, indicando un teléfono para contactar con ella. Igualmente deberá aportar un telefono de atención 24 horas, en el que poder hablar con un agente.

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

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 sera imprescindible el uso de ambas lenguas oficiales. La comunicación, tanto oral como escrita, entre la adjudicataria del servicio y los/las solictantes, 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 las EC's.

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 el desglose siguiente:

1.1 Importe variable por el servicio de gestión de **viajes sujetos 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. Hotel nacional
- Service fee. Hotel internacional
- Service fee. Billete tren
- Service fee. Alquiler de vehículo

Adicionalmente y dentro de este importe variable se facturarán los siguientes suplementos cuando la tipología de la reserva realizada así lo haya recogido:

- Service fee. Suplemento por petición vía atención extraordinaria del servicio (servicio de emergencias)
- Service fee. Suplemento por servicio "Tipo 2: Servicio de agencia de viajes especiales" dentro del horario ordinario de oficina (lunes a viernes de 9 a 17h (excepto festivos)),

1.2 Importe variable por el servicio de gestión de **viajes no sujetos a fee.** Será facturado mensualmente conforme al porcentaje sobre el volumen económico de los viajes no sujetos a fee ofertado en el *Anexo III.1 del PCAP.*

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 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.

Una vez finalizado el servicio, bien por terminación del Contrato o por cualquier otra causa que motive su extinción, la empresa adjudicataria deberá:

- Asegurarse que la gestión de los viajes en curso queda perfectamente garantizada ya sea porque ella misma finaliza los trámites o porque ha trasladado la información y la gestión a la nueva empresa adjudicataria, con la aprobación de esta última, incluidas las reservas de servicios ya solicitados y no facturados.

- Proporcionar a las EC's todos los informes debidos a la fecha y todos los datos de viajes.

- Entregar los perfiles de Usuarios a la nueva empresa adjudicataria, así como a las EC's.

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.