



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

EXP 2023-002-061

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACION ARMONIZADA, DEL
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES, GESTION Y RESERVA DE BILLETES DE
TRANSPORTE Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA MUTUA MONTAÑESA**

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 TRANSPORTE	4
2.2 SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	4
2.3 ALQUILER DE VEHICULOS	5
2.4 GESTION DE EVENTOS Y OTROS SERVICIOS	5
3. HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
4. PRESTACIÓN Y PLAZOS DEL SERVICIO	7
5. INTERLOCUTOR Y PERSONAL ADSCRITO A LA PRESTACION DEL SERVICIO	7
6. ENTREGA DE DOCUMENTACION	8
7. GESTION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS	8
8. ESTIMACIÓN DE LOS SERVICIOS	9
9. SEGUROS	11
10. MEDIOAMBIENTE	11
11. FACTURACIÓN	12

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto determinar las prescripciones técnicas a cumplir en la prestación del servicio de agencia de viajes, que consistirá en los servicios de reserva, emisión, adquisición, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre o marítimo, así como los servicios de alojamiento y alquiler de vehículos que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos que deba realizar tanto el personal de MUTUA MONTAÑESA como los trabajadores protegidos y acompañantes por motivos médicos, y en general, cualquier servicio implícito a dichos viajes, así como cualquier otro servicio propio del sector que pueda demandarse por parte de Mutua Montañesa como la organización de eventos o reserva de servicio de catering o restaurantes, organización de reuniones y eventos, o la inscripción a congresos y jornadas técnicas.

La empresa adjudicataria deberá gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia y de acuerdo con las prescripciones establecidas en el presente pliego, utilizando para ello los medios materiales y personales que estimen precisos para la correcta prestación del servicio, dando especial importancia a la rápida gestión y la resolución de incidencias que puedan surgir derivadas del servicio contratado.

En este sentido, la empresa adjudicataria se compromete a aplicar, en todos los supuestos, la opción más ventajosa para MUTUA MONTAÑESA, desde un punto de vista global, y garantizará que en todos los casos se aplica el precio más ventajoso posible. Por ello si MUTUA MONTAÑESA obtuviese condiciones más ventajosas con otro proveedor, la empresa adjudicataria deberá gestionar, contratar y facturar dichos servicios a Mutua Montañesa 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.

Si MUTUA MONTAÑESA directamente obtiene condiciones más ventajosas con los distintos proveedores de servicios, transportes aéreos, terrestres y alojamientos, tanto en condiciones económicas como de servicio, la agencia debe asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios y facturar los mismos a MUTUA MONTAÑESA sin que dichas condiciones sufran variación alguna.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de MUTUA MONTAÑESA un teléfono de asistencia 24 horas con el fin de resolver las posibles incidencias que se puedan sufrir durante la ejecución del servicio. Dicho teléfono se facilitará por la empresa adjudicataria al usuario directo del servicio.

La duración del presente contrato será de tres años a contar desde la fecha que se estipule en el mismo, con posibilidad de prorrogarse otro año en prórroga anual. Si en el momento de finalización del mismo no se hubiera realizado la nueva adjudicación la empresa adjudicataria prestará el servicio hasta que se produzca la nueva adjudicación, con un máximo de cuatro meses.

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. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los principales servicios a realizar por la Agencia de viajes serán los siguientes:

2.1 TRANSPORTE

Es un mantenimiento que incluye revisiones preventivas recomendadas por el fabricante, cualquier acción correctiva que sea necesaria para garantizar el buen funcionamiento de la máquina, mantenimiento técnico-legal, desplazamiento... y cualquier repuestos requerido.

Se prestará en exclusiva por la agencia adjudicataria en los términos fijados en este pliego de Prescripciones técnicas. La empresa adjudicataria aceptará, tramitará, confirmará todos los títulos de transporte que Mutua Montañesa solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales. El adjudicatario debe disponer de un programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más ventajosa, de acuerdo a las particularidades de cada viaje, medio de transporte, clase, fechas y duración. Deberá contar asimismo con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plazas.

- A. **BILLETES DE AVION:** La empresa adjudicataria aceptará, tramitará, confirmará, reservará y emitirá los vuelos aéreos que Mutua Montañesa le solicite, incluidos los de compañías low cost, así como los cambios, nuevas emisiones, anulaciones, reembolsos de vuelos, etc... teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.

El adjudicatario informara a Mutua Montañesa de los horarios, las rutas más adecuadas buscando en todo caso las tarifas más ventajosas, salvo indicación contraria de Mutua Montañesa los trayectos se efectuaran en clase turista y si el trayecto lo permite, sin escalas. Este servicio se enmarcará principalmente dentro del ámbito nacional, aunque se podrá solicitar si así se necesita transporte aéreo internacional.

- B. **BILLETES DE TREN/AUTOBUS:** La empresa adjudicataria aceptará, tramitará, confirmará, reservará y emitirá los billetes de tren y/o autobús que Mutua Montañesa le solicite, así como los cambios, nuevas emisiones, anulaciones, reembolsos, etc... teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.

El adjudicatario informará a Mutua Montañesa de los horarios, las rutas más convenientes en cada caso y buscando siempre la tarifa mas ventajosa, y salvo indicación contraria de Mutua Montañesa los trayectos se efectuaran en clase turista.

- C. **BILLETES DE TRANSPORTE MARITIMO:** Mutua Montañesa podrá solicitar que el desplazamiento se realice vía marítima, si fuera necesario, debiendo tramitarse el billete en las mismas condiciones que los apartados a) y b).

2.2 SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

La empresa adjudicataria deberá aceptar, tramitar, confirmar, reservar y emitir todas las plazas de alojamiento que precise MUTUA MONTAÑESA. Salvo indicación contraria de Mutua Montañesa, las reservas se efectuarán en habitación doble uso individual y régimen de solo alojamiento.

En el caso de que MUTUA MONTAÑESA no indique un hotel concreto, la agencia de viajes debe asesorar y ofrecer como mínimo tres alternativas que tanto por localización como por tarifa sean más ventajosas para MUTUA MONTAÑESA.

En el supuesto de que MUTUA MONTAÑESA precise la contratación 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.

2.3 ALQUILER DE VEHICULOS

La empresa adjudicataria gestionará las reservas de coche de alquiler que requiera MUTUA MONTAÑESA, para ello propondrá alternativas, que tanto por características como por su tarifa fuesen las más ventajosas. Salvo indicación contraria estos vehículos serán sin conductor, de categoría mediana/estándar o similar, con una antigüedad máxima de 3 años y un máximo de 5 plazas, se deben encontrar en perfecto estado y disponer del seguro a todo riesgo obligatorio.

2.4 GESTION DE EVENTOS Y OTROS SERVICIOS

Aquellos que, estando comprendidos en el tráfico ordinario de las agencias de viajes le sean solicitados al adjudicatario, como puede ser la organización de eventos o solicitud de reserva de salones de actos, organización de congresos, jornadas, conferencias o seminarios, los cuales se aceptarán siempre bajo presupuesto previo y debidamente firmado por MUTUA MONTAÑESA. La empresa adjudicataria deberá garantizar los espacios señalados atendiendo al número de personas que asistan al evento.

Los empleados de Mutua Montañesa pueden participar en Jornadas y Congresos de especialidades profesionales, cuyas inscripciones son necesarias con secretarías técnicas a través de una agencia, siendo la empresa adjudicataria quien se hará cargo de dichas inscripciones. Estas inscripciones se harán teniendo en cuenta las bonificaciones particulares que tengan cada uno de los asistentes.

El adjudicatario se encargará de realizar las inscripciones de los empleados de Mutua Montañesa a los cursos, Congresos y/o Jornadas autorizadas por Mutua Montañesa. La inscripción se realizará siempre a través de la secretaría técnica u organismo encargado de la organización del evento.

Este tipo de inscripciones puede tener descuentos asociados al participante (colegios profesionales, miembros de alguna sociedad médica o científica, etc.) relacionados con el evento que deben ser tenidos en cuenta y que se especificarán en la solicitud. También se aplicarán, si procede, otros descuentos ofertados por el Congreso (por número de personas, por inscripción con cuota reducida, por fecha, etc.)

Es habitual que la gestión de la inscripción conlleve la necesidad de reservas de billetes de transporte (punto 2.1) y reservas de alojamiento (2.2) para el participante.

Si en el momento de la inscripción el adjudicatario tuviera conocimiento de la cancelación del Congreso o Jornada, deberá informar al solicitante de Mutua Montañesa de dicha situación y anular las solicitudes asociadas (transporte y alojamiento) a dicha inscripción. También gestionará los cambios y anulaciones de los participantes a dichos eventos.

3. HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Aplicación informática para extracción de informes

El contratista dará acceso a Mutua Montañesa a una web para la gestión de informes y control para viajeros, con acceso exclusivo vía Internet. Dicho acceso será gratuito.

La web deberá permitir:

1. Consulta de históricos
2. Extracción de informes: Volumen y gasto con detalle del tipo de servicio, persona que viaja, fechas y destinos
3. **Exportación de datos a Excel desde Mutua Montañesa.**

La empresa adjudicataria facilitará informes de CO2 cuando Mutua Montañesa lo precise.

4. PRESTACIÓN Y PLAZOS DEL SERVICIO

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

Mutua Montañesa solicitará mediante correo electrónico o a través de la herramienta de Auto-reserva, los servicios requeridos 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 3 horas hábiles. Se entiende por horas hábiles las que haya entre las 8 de la mañana y las 8 de la tarde de cualquier día hábil.
- Tiempo de respuesta a peticiones urgentes, máximo 1 hora natural.
- Tiempo de resolución de incidencias de servicio y facturación: máximo 8 horas hábiles.

El horario mínimo para la realización del servicio por parte de la empresa adjudicataria será de lunes a viernes de 9.00H a 19.00H. La agencia de viajes deberá poner a disposición de MUTUA MONTAÑESA el personal necesario para la resolución de incidencias o emergencias en la ejecución del servicio, debiendo ser solventadas en el menor tiempo posible. Para ello los licitadores deberán indicar su número de teléfono y correo electrónico donde contactar en caso de emergencia.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de MUTUA MONTAÑESA un teléfono de asistencia 24 horas con el fin de resolver las posibles incidencias que se puedan sufrir durante la ejecución del servicio y fuera del horario habitual. Dicho teléfono se facilitará por la empresa adjudicataria al usuario directo del servicio.

5. INTERLOCUTOR Y PERSONAL ADSCRITO A LA PRESTACION DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria designará un responsable del contrato que ofrecerá una atención personalizada a MUTUA MONTAÑESA y se encargará de que la correcta ejecución del contrato así como resolver incidencias que puedan surgir en el funcionamiento normal del servicio.

Este responsable deberá disponer de la cualificación técnica adecuada y de los equipos de transmisión de datos ofimáticos y sistemas informáticos necesarios. Será el encargado de asistir al domicilio social de MUTUA MONTAÑESA para cuantas reuniones de seguimiento y evolución de los encargos que la mutua crea necesarias, sin que ello suponga coste alguno para MUTUA MONTAÑESA.

Cualquier cambio en la persona del interlocutor designada será notificado a MUTUA MONTAÑESA a la mayor brevedad posible, procediéndose a la sustitución del mismo de forma inmediata notificándose los datos del nuevo interlocutor.

Tanto MUTUA MONTAÑESA como la empresa adjudicataria comunicarán las incidencias que se estén produciendo en cuanto se tenga conocimiento mediante correo electrónico, o vía telefónica.

6. ENTREGA DE DOCUMENTACION

La entrega de títulos de viaje (billetes, tickets, localizador, etc) se enviarán por correo electrónico en el plazo indicado, en este caso, siendo como máximo un plazo de 3 horas desde que se confirma su emisión, y en cualquier caso como mínimo 12 horas antes de la hora de salida del transporte elegido.

En el supuesto de emisión de billetes de avión, el adjudicatario deberá gestionar y enviar la correspondiente tarjeta de embarque, y en ocasiones, si así lo solicita MUTUA MONTAÑESA, se deberá enviar la tarjeta de embarque, además de al correo electrónico, al teléfono móvil del usuario del viaje sin que esto suponga ningún tipo de gasto adicional para Mutua Montañesa.

En el correo electrónico en el que se adjunte la documentación, será de carácter obligatorio que la empresa adjudicataria informe de un número de teléfono al que llamar en casos de emergencia, los gastos y condiciones de anulación y los riesgos que cubre el seguro.

7. GESTION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS

El adjudicatario está obligado a elaborar cuantos informes se soliciten por el responsable del contrato relativo al objeto del contrato. Igualmente con una periodicidad mensual el adjudicatario elaborará un informe de gestión en fichero Excel, en el que aparecerán mínimos los siguientes datos del servicio realizado:

- Tipo de transporte/ Alojamiento/ Alquiler coche
- Apellidos y nombre persona desplazada
- Fecha de ida viajes/ entrada al hotel/ recogida coche alquiler
- Horario de ida/ entrada/ recogida
- Fecha de vuelta viajes/ salida del hotel/ entrega coche alquiler
- Horario de vuelta/ salida/ entrega
- Origen
- Destino
- Lugar de recogida (coche alquiler)
- Lugar de entrega (coche alquiler)
- Hotel, tipo de habitación y régimen
- Número de factura
- Tarifa
- CO2 Emitido por trayecto

Así mismo se solicitará con carácter anual un informe en el que se detalle el total de desplazamientos realizados en el año, el porcentaje de utilización de los distintos medios de transporte y la distancia recorrida en cada medio y las emisiones de CO₂ asociadas a cada uno.

8. ESTIMACIÓN DE LOS SERVICIOS

La prestación de los servicios objeto del presente PPT comporta unos determinados gastos de gestión en la emisión de billetes de avión y tren, así como unos porcentajes de comisión aplicables. La empresa adjudicataria debe garantizar en todo momento que ningún servicio objeto de este contrato suponga un desembolso adicional ni al viajero ni a Mutua Montañesa, así como realizar cuantos prepagos sean necesarios para la gestión y tramitación de las reservas solicitadas. **En este sentido, la empresa adjudicataria adelantará los costes netos del servicio, que facturará a posteriori a Mutua Montañesa como un suplido, junto con el coste de la gestión correspondiente, debidamente desglosado en la factura.**

El presupuesto base de licitación se ha calculado en base a un histórico de Mutua Montañesa y una estimación para 2023 que contempla los diferentes apartados que componen esta licitación.

Por un lado, esta información hace referencia a los servicios realizados en el 2021 y 2022, y son datos que se muestran de manera orientativa y no limitativa, teniendo en cuenta que el número de traslados puede incrementarse o reducirse en función de la actividad propia de la Mutua Montañesa.

	2021		2022	
	Importe	Nº Desplazamientos	Importe	Nº Desplazamientos
Vuelos	10.202,20 €	42	24.124,11 €	80
Tren	1.788,05 €	21	2.828,10 €	29
Autobus	0,00 €	0	75,56 €	2
Hotel	6.712,76 €	39	12.103,20 €	66
Coche alquiler	222,73 €	2	0,00 €	0
Eventos			9.605,00 €	6
TOTAL	18.925,74 €	104	48.735,97 €	177

Los importes reflejados anteriormente incluyen tanto el coste de los servicios como el coste "cargo por emisión" del servicio que se aplicó.

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, se indican a continuación los servicios/número de gestiones estimados a prestar anualmente:

SERVICIO	Nº TRANSACCIONES ESTIMADAS AL AÑO
Emisión billete de avión nacional e internacional (por billete emitido)	96
Emisión billete de tren, autocar o marítimo (por trayecto)	38
gestión de servicio de alojamiento	80
organización eventos	6

De acuerdo al histórico de actividad y a la estimación hecha por Mutua Montañesa, se prevé un gasto anual de transporte/servicio y un cargo por emisión de acuerdo a la siguiente tabla, que conformará por tanto el presupuesto base de licitación a **tres años**:

PRESUPUESTO BASE	GASTOS ESTIMADOS A UN AÑO SIN IVA	GASTOS ESTIMADOS A TRES AÑOS SIN IVA
GASTO DE TRANSPORTE/ GESTION DE SERVICIOS	57.457,16 €	172.371,49 €
GASTOS DE COMISION MÁXIMOS	685,51 €	2.056,52 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACION	58.142,67 €	174.428,02 €

Por tanto, los licitadores deberán presentar una oferta económica total para **tres años**, que contemple por un lado el gasto de transporte fijo estimado ya por Mutua Montañesa (172.371,49 €) como el gasto en comisión que aplicará el adjudicatario, que será máximo 2.056,42 €, desglosado a su vez por los costes unitarios de la siguiente forma:

SERVICIO	CARGO MAXIMO POR SERVICIO (IVA EXCLUIDO)	Nº TRANSACCIONES ESTIMADAS AL AÑO	IMPORTE TOTAL AL AÑO MAXIMO DE COMISION	IMPORTE TOTAL MAXIMO PARA 3 AÑOS DE COMISION
Emisión billete de avión nacional e internacional (por billete emitido)	4,96 €	96	476,03 €	1.428,10 €
Emisión billete de tren, autocar o marítimo (por trayecto)	2,48 €	38	94,21 €	282,64 €

SERVICIO	CARGO MAXIMO POR SERVICIO (IVA EXCLUIDO)	IMPORTE GASTO ESTIMADO AL AÑO	IMPORTE TOTAL AL AÑO MAXIMO DE COMISION	IMPORTE TOTAL MAXIMO PARA 3 AÑOS DE COMISION
organización eventos	1%	11.526,00 €	115,26 €	345,78 €

Cada uno de los licitadores podrá ofertar un descuento homogéneo y único aplicable sobre la facturación total de los alojamientos y reservas de hoteles y de alquiler de vehículos, obteniendo el máximo de puntuación las empresas que oferten el descuento más alto.

Los servicios que preste la empresa adjudicataria estarán bonificados con el porcentaje de descuento indicado a continuación.

SERVICIO	DESCUENTO APLICABLE SOBRE LA FACTURA	IMPORTE GASTO ESTIMADO AL AÑO	Nº TRANSACCIONES ESTIMADAS AL AÑO
descuento por gestión de servicio de alquiler vehículo	5 %	0	0
descuento por gestión de alojamiento	10 %	14.523,84 €	80

El descuento ofrecido por el adjudicatario deberá abonarse a Mutua Montañesa mediante transferencia bancaria. Este abono se realizará anualmente sobre toda la facturación del año en cuestión según lo especificado en las anteriores tarifas.

9. SEGUROS

Los licitadores deberán contar con un seguro en el que garanticen como mínimo las siguientes coberturas:

- La agencia de viajes suscribirá un seguro de Responsabilidad Civil por un importe mínimo de **1.000.000,00 euros**. Dicha póliza deberá cubrir a MUTUA MONTAÑESA como beneficiaria, por todos los riesgos que puedan derivarse de la ejecución de los servicios, incluyendo la asistencia letrada. En caso de que MUTUA MONTAÑESA sea demandada por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución. El ámbito de cobertura de la póliza de Responsabilidad Civil y el resto de seguros será mundial.
- Cobertura por fallecimiento o incapacidad permanente (cualquier medio de transporte) de al menos **750.000,00 euros**.
- Seguro de equipajes y efectos personales (perdida definitiva, robo y daño) de al menos **1.500 euros**.
- Por retraso, anulación del vuelo, pérdida de conexión y por la demora en la entrega de equipajes de al menos 400 euros.
- Asistencia de viaje 24 horas en España o destino.
- Repatriación del viajero desde cualquier lugar del mundo a España en caso de enfermedad, accidente o defunción.
- **Seguro de asistencia en viaje con cobertura médica para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean efectuados por la empresa adjudicataria, por un importe mínimo de 100.000 euros por persona.**
- Cobertura de los gastos de desplazamiento y estancia donde esté hospitalizado el viajero, para un familiar hasta 250 euros al día hasta un máximo de 2.500,00 €.

10. MEDIOAMBIENTE

La empresa adjudicataria 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 que se produzcan residuos durante la realización de trabajos mencionados la empresa adjudicataria se encargará de gestionarlos bajo su responsabilidad de acuerdo con la legislación medioambiental.

Mutua Montañesa 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 MUTUA MONTAÑESA por la falta de diligencia de la empresa adjudicataria en materia de residuos.

La empresa adjudicataria informará de el resultado de calculo de emisiones de CO2 que suponen las distintas opciones para tener la opción de escoger la menos contaminante.

11. FACTURACIÓN

La facturación de los servicios se realizará de la siguiente manera:

Las facturas se emitirán con carácter mensual de acuerdo con lo indicado por MUTUA MONTAÑESA e incluirán necesariamente los siguientes datos:

- N° factura
- Nombre de la persona que realiza el servicio o objeto del servicio en su caso.
- Tipo de servicio, transporte utilizado.
- Fecha en la cual se realizará el servicio.
- Trayecto realizado.
- Importe del servicio
- Importe cargos de emisión