

## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS SERVICIOS DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA EN RED

Expediente de contratación nº AB0115

---

En este documento se detallarán las especificaciones técnicas de obligado cumplimiento que deberán incluir *sine die* las ofertas presentadas a este procedimiento.

### 1.- OBJETO DEL CONTRATO

Este Pliego tiene por objeto establecer las condiciones por la cuales se han de regir la contratación de los servicios de Agencia de Viajes para todos aquellos servicios que el Centro de Investigación Biomédica en Red (en adelante CIBER) pueda necesitar con motivo de los desplazamientos y alojamiento del personal señalado en el punto 2 durante el periodo de vigencia derivado de la adjudicación del contrato, incluyendo al menos:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea avión, ferrocarril, autobús o barco, y la adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Reservar, a los mejores precios de mercado, habitaciones en hotel, tanto en territorio nacional como extranjero. La agencia de viajes adjudicataria negociará con las compañías de transportes y los establecimientos hoteleros las condiciones que sean más ventajosas para CIBER. La agencia de viajes informará, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.
- Alquiler de vehículos, con y sin conductor.
- Inscripción para la asistencia a congresos, seminarios, conferencias y eventos.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

### 2.- USUARIOS DE LAS PRESTACIONES

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán los siguientes:

- Personal contratado por el CIBER.
- Personal adscrito al CIBER.
- Cualquier persona que precise los servicios de la agencia de viajes por cuenta del CIBER.

### 3.- LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DEL CIBER

CIBER se reserva el derecho de no incluir en el contrato determinadas prestaciones de hotel, alquiler de salas de reuniones y de adquisición de títulos de viaje así como el contratar directamente determinados servicios con compañías de transporte y establecimientos hoteleros.

### 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

Negociación de condiciones especiales con los distintos proveedores de servicios (alojamiento, transportes aéreos, terrestres y marítimos, etc.), tanto en lo que se refiere a condiciones económicas como a condiciones de preferencia.

a) Reservas de hotel:

Gestión de precios especiales, reservas, confirmación y facturación de habitaciones de hotel.

b) Reservas de avión, ferrocarril, autocar y barco:

La Agencia de Viajes deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plaza en todas las compañías aéreas, navieras, ferroviarias o de autocar, en su caso, con reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque.

Programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más ventajosa, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, fechas y duración.

Reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, y cambios, nuevas emisiones, anulaciones, reembolso de títulos de viaje.

c) La Agencia de Viajes adjudicataria debe, en caso de ser requerida por CIBER, gestionar y proporcionar (contacto, negociación de condiciones especiales y contratación con los diferentes proveedores) y facturar todo tipo de servicios, en cualquier parte del mundo:

Autocares para traslados; alquiler de vehículos; servicio de restauración; guías desde el punto de origen y locales; localización, reserva, adecuación y decoración de las salas para reuniones, incluidos, montajes especiales, megafonía, audiovisuales, contratación artística, visitas técnicas, seguridad, personal auxiliar, servicios de catering, etc.: azafatas; Intérpretes; alquiler de espacios de ferias; seguros de enfermedad, accidentes y repatriación; organización y asistencia de actos oficiales; comunicaciones especiales durante los eventos (fax, teléfonos, fotocopiadoras, soporte informático, etc.); instalación de logísticas especiales: carpas, catering, etc.; mostradores de bienvenida e información en aeropuertos, estaciones, etc.; coordinación de gestiones oficiales para la utilización de espacios públicos; tramitación de visados; y cualesquiera otros de análoga naturaleza

d) En todos los servicios relacionados en los apartados a, b, y c, la Agencia de Viajes deberá negociar condiciones especiales con los distintos proveedores. Si CIBER obtiene directamente condiciones más ventajosas, la Agencia debe asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios y facturar los mismos sin que dichas condiciones sufran variación alguna.

El adjudicatario asumirá el compromiso de cumplir las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos por CIBER:

1.- Prepagos, cuando fuera necesario para gestionar reservas a cargo de CIBER.

2.- Entrega y recogida de documentación a través de un servicio de mensajería.

Los títulos de transporte y hotel serán entregados bien en la Oficina Técnica del CIBER (C/ Monforte de Lemos 3-5, Pabellón 11, de Madrid), bien en cualquiera de los centros que forman parte del consorcio a petición de los usuarios, con al menos dos días de antelación, aunque se usará, siempre que sea posible y preferentemente el billete electrónico y la transmisión de documentos escaneados por correo electrónico.

La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para el CIBER.

3.- Servicio permanente de Información y apoyo. El adjudicatario 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 9.00h a 19.00h.

4.- La Agencia de Viajes adjudicataria deberá poner a disposición de CIBER los medios personales, materiales y técnicos necesarios para la óptima prestación del servicio.

5.- Servicio personalizado. La cuenta de CIBER debe ser atendida por un responsable de la misma, con preparación y experiencia adecuadas, el cual supervisará la actuación del personal encargado de la cuenta. La prestación del servicio no supone vínculo laboral alguno entre CIBER y los empleados de la empresa adjudicataria.

6.-Existencia de un servicio telefónico complementario al horario indicado en el punto 3 que suponga atención durante las 24 h. del día los 365 días del año. Se valorará especialmente que dicho servicio sea propio de empresa (no subcontratado). Así mismo, cualquier modificación en la contratación del personal deberá ser notificada a CIBER, la cual aceptará o no esta nueva circunstancia

7.- La Agencia de Viajes debe garantizar la disponibilidad y rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta de CIBER; la agilidad en la solución de Incidencias, cambios de billetes, reembolsos, etc., y un control exhaustivo del servicio prestado.

8.-El adjudicatario deberá acomodar la facturación, con desglose de IVA, a las instrucciones que le dirija CIBER; a los efectos de emitir las facturas por las operaciones y conceptos correspondientes a las aprobaciones específicas de gasto tramitadas con cargo al presupuesto de Agencia de Viajes.

Las facturas resultantes de los servicios solicitados serán remitidas a la dirección de correo electrónico indicada previamente por CIBER.

En las facturas se especificarán para cada uno de los servicios de forma clara y detallada:

- Nombre completo del usuario de la prestación
- Código del proyecto del usuario de la prestación
- Medio de transporte utilizado
- Servicios que se factura
- Número de billete

- Fecha del servicio
- Descuentos, impuestos y demás conceptos con trascendencia económica

9.- Los licitadores deberán contar con un Seguro en el que se garanticen, como mínimo, las siguientes coberturas, estableciéndose en cada caso, los importes asegurados

- Cobertura por muerte (tren, avión, coche, alquiler, barco).
- Cobertura por invalidez permanente y absoluta. .
- Cobertura por retrasos tren/avión. anulación de vuelo o pérdida de conexión
- Seguro de asistencia en viajes: gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero provocados por el accidente.
- Importe por retraso, anulación de vuelo o pérdida de conexión.
- Importe por la demora en la entrega de equipajes,.
- Otros.

Momento de entrega de las pólizas: con carácter previo a la formalización del contrato.

#### **5.- SOLICITUD DE SERVICIOS**

Los servicios serán solicitados a la Agencia de Viajes por las distintas unidades administrativas del CIBER, mediante un impreso normalizado que se remitirá por correo electrónico a la agencia de viajes.

La agencia de viajes facilitará, con la mayor brevedad posible, al CIBER y a los usuarios de los servicios, cualquier tipo de información que soliciten, tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc. En el caso de que la información se solicite por escrito, la agencia de viajes facilitará los itinerarios posibles, en su caso, señalando el que reúne las condiciones más interesantes. La agencia de viajes se compromete en cualquier caso a contestar en el plazo de 24 horas, los días laborables, y el siguiente laborable en caso de ser festivo.

#### **6.- MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS O DE CONDICIONES DEL VIAJE**

La agencia de viajes tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para el CIBER.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la agencia de viajes serán a su cargo.

#### **7.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La agencia de viajes se comprometerá por escrito a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados al CIBER. Este documento se incorporará al sobre 2 (propuesta técnica) de la oferta.

## 8.- TARIFAS Y ESTADÍSTICAS

Una vez formalizado el contrato, y siempre que lo solicite el CIBER, la agencia de viajes adjudicataria facilitará una lista de tarifas oficiales, de las tarifas especiales y de las reducciones ofrecidas (conseguidas para los usuarios del presente contrato), clasificados según los distintos tipos de transportes y los principales destinos.

Mensualmente, en caso de ser requerido, la agencia de viajes deberá facilitar obligatoriamente al CIBER información estadística de todas las prestaciones efectuadas, distinguiendo las realizadas para los distintos grupos que forman el CIBER, incluyendo la siguiente información estadística: número de billetes emitidos, compañías de transporte, tarifa, etc. Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

## 9.- PARTICULARIDADES DEL ALOJAMIENTO DE LOS USUARIOS DEL PRESENTE CONTRATO

Los hoteles, de 3 y 4 estrellas y cuyo precio debe estar dentro de los límites fijados por la normativa de la Administración Pública en materia de indemnización por razón del servicio, deben además ser céntricos, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y la atención al cliente.

El precio de los alojamientos que incluyan los licitadores en sus ofertas debe incluir el alojamiento y desayuno y todos los impuestos, siendo el importe máximo el que corresponda a cada grupo.

En el supuesto de que no existiese alojamiento en hotel dentro de las tarifas y grupos establecidos para la Administración Pública, el responsable de la cuenta remitirá a la Oficina Técnica del CIBER escrito en el que se certifique dicha situación.

La agencia de viajes informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento, siempre incluidas dentro del importe máximo que corresponda cada grupo.

## 10.- DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración será de 24 meses desde la firma del contrato de adjudicación.

## 11.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN

### 11.1.- Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor: 20 puntos

Número	Descripción del criterio	Ponderación
1	Calidad de la oferta	17 puntos
2	Servicio de alertas	3 puntos

1.- Calidad de la oferta ..... hasta 17 puntos.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Ampliación sobre el horario mínimo establecido ajustado a las necesidades de los usuarios. ( 5 puntos)
- Atención incidencias 24 horas/ 365 días. ( 5 puntos)
- Sistema de facturación. ( 7 puntos)

2.- Servicio de alertas ..... hasta 3 puntos.

Servicio gratuito de alertas consistente en el envío de correos electrónicos y/o mensajes, advirtiendo de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten a los desplazamientos.

11.2.- Criterios evaluables mediante fórmula automática, hasta un máximo de 80 puntos.

Distribución:

I Oferta económica, hasta un máximo de 20 puntos, distribuidos como se indica:

Los 20 puntos se distribuirán de la siguiente forma:

- a) Descuento en los cargos de emisión de billetes de avión nacional (%) hasta 5 puntos. Se le otorgarán los 5 puntos al mayor porcentaje de descuento, puntuándose el resto de forma proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta que se valora}}{\text{oferta más económica}} \times 5$$

- b) Descuento en los cargos de emisión de billetes de avión europeos (%) hasta 5 puntos. Se le otorgarán los 5 puntos al mayor porcentaje de descuento, puntuándose el resto de forma proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta que se valora}}{\text{oferta más económica}} \times 5$$

- c) Descuento en los cargos de emisión de billetes de avión transcontinentales (%) hasta 5 puntos. Se le otorgarán los 5 puntos al mayor porcentaje de descuento, puntuándose el resto de forma proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta que se valora}}{\text{oferta más económica}} \times 5$$

- d) Descuento en los cargos de emisión de billetes de tren (%) hasta 5 puntos. Se le otorgarán los 5 puntos al mayor porcentaje de descuento, puntuándose el resto de forma proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta que se valora}}{\text{oferta más económica}} \times 5$$

II. Descuentos en otros servicios, hasta 10 puntos, distribuidos como a continuación se indica:

- a) Descuento factura alojamiento (%), hasta 10 puntos. Se otorgarán los 10 puntos a la oferta más económica, que será la que represente un mayor porcentaje de descuento, valorándose el resto de forma proporcional de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta que se valora}}{\text{oferta más económica}} \times 10$$

III. Cargos de emisión de billetes hasta 50 puntos

Las comisiones o cargos por emisión de billetes de avión, tren o reservas hoteleras, se valorarán con un máximo de 45 puntos, de acuerdo con el siguiente desglose:

- a) *Hasta 17 puntos:* Cargos por emisión de billetes de avión.

Se asignará la puntuación máxima a la oferta más baja y al resto de forma proporcional.

- b) *Hasta 17 puntos:* Cargos por emisión de billetes de tren.

Se asignará la puntuación máxima a la oferta más baja y al resto de forma proporcional.

- c) *Hasta 16 puntos:* Cargos por reservas hoteleras.

Se asignará la puntuación máxima a la oferta más baja y al resto de forma proporcional.

## 12.- PRECIO

El presupuesto base de los servicios será de 900.000 € (IVA no incluido).

#### 14.- INFORMACIÓN ADICIONAL

Se podrá solicitar información adicional en

CIBER (Unidad Técnica)

Raquel Campo Usieto

Raquel.campo@ciberisciii.es

C/ Monforte de lemos 3-5, Pabellón 11

28.029 Madrid

APROBADO, Madrid 15 de junio de 2015.



D. Manuel Sánchez Delgado.

Gerente del CIBER



*Centro de Investigación Biomédica en Red*