



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PLIEGOS DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS SERVICIOS DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA EN RED ENFERMEDADES NEURODEGENERATIVAS (CIBERNED)

Nº EXP.101/09

1.- Objeto del contrato

El objeto del contrato es prestar al CIBERNED los servicios habituales de agencia de viajes:

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.

Alquiler de vehículos, con y sin conductor.

Inscripción y asesoramiento para la organización y la asistencia a congresos, seminarios, conferencias y eventos.

Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

2.- Usuarios de las prestaciones

Personal contratado por el CIBERNED.

Personal adscrito al CIBERNED.

Cualquier persona que precise los servicios de la agencia de viajes por cuenta del CIBERNED.

3.- Libertad de contratación del CIBERNED

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

4.- Solicitud de servicios

Los servicios podrán ser solicitados a la agencia de viajes, ya directamente por los usuarios, ya por las distintas unidades administrativas del CIBERNED, mediante un impreso normalizado que se remitirá mediante fax o correo electrónico a la agencia de viajes, y copia del mismo será remitida por el solicitante a la Oficina Técnica del CIBERNED, a fin de obtener el necesario Vº Bº del servicio. Una



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

copia de dicho impreso deberá adjuntarse a cada una de las facturas que se emitan, siendo un requisito imprescindible para el abono de las mismas.

La agencia de viajes facilitará, con la mayor brevedad posible, al CIBERNED 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.

Una vez solicitado el servicio y emitido el billete o realizada la correspondiente reserva, el comisionado remitirá por fax o correo electrónico a la Oficina Técnica documento justificativo del servicio solicitado, especificando: nombre completo del titular, medio de transporte, servicio que se va a facturar, importe, número de billete, fecha del servicio.

Todos estos servicios se incluirán posteriormente en la facturación mensual para proceder a su abono.

5.- Entrega de títulos

Los títulos de transporte y hotel serán entregados bien en la Oficina Técnica del CIBERNED (c/Valderrebollo 5, 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, el fax y la transmisión de documentos escaneados por correo electrónico.

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

6.- Seguro colectivo de accidentes, equipajes, responsabilidad civil y hoteles

La agencia de viajes debe gestionar y facilitar un seguro colectivo de accidentes, así como un seguro de equipajes y de accidente en hoteles para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean facturados por la agencia de viajes. Las características del seguro (cobertura, indemnizaciones, exclusiones) se incluirán entre la documentación técnica para su valoración por el CIBERNED, por tratarse de uno de los criterios de adjudicación del contrato (Anexo 1).

Igualmente, la agencia de viajes se compromete a suscribir una póliza de responsabilidad civil del al menos 600.000 euros. Este seguro deberá ser presentado a la firma del contrato. El incremento del importe en la póliza se valorará e la oferta técnica.



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

7.- 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 CIBERNED.

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

8.- Servicio prestado por la agencia de viajes

El licitador incluirá en su oferta, que deberá desglosarse separadamente en oferta técnica y oferta económica:

Medios y personal de la agencia de viajes

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida. Los medios utilizados por el adjudicatario para la prestación del servicio serán por cuenta de la empresa.

En las oficinas de la agencia de viajes al servicio del CIBERNED se destinará personal al servicio del mismo. El personal deberá poseer las calificaciones profesionales necesarias y dependerá exclusivamente del adjudicatario. Este tiene todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, referida al personal a su cargo, debiendo encontrarse en posesión de los permisos y licencias de tipo laboral que sean precisos, tener dado de alta en la seguridad Social a todo el personal empleado y estar al corriente en el pago de las cuotas.

El número de personas dedicadas a tiempo completo que los licitadores se comprometan a destinar en sus oficinas para el CIBERNED será valorado, según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares (Anexo 1).

El adjudicatario designará a una persona con dedicación plena, que será la responsable máxima de todo el servicio objeto de esta licitación, la cual se relacionará con el responsable que designe el CIBERNED y resolverán, de mutuo acuerdo, las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio.

Horario

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

De 9'00 a 14'00 y de 15'00 a 18'00.

El licitador podrá ofrecer una mejora del horario que se valorará en la oferta técnica (Anexo 1).

Red de oficinas

El licitador incorporará a su oferta la red de oficinas a disposición del CIBERNED para la intermediación de sus servicios, a efectos de su valoración conforme el Anexo 1.



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

9.- 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 CIBERNED. Este documento se incorporará al sobre B

(Documentación técnica) de la oferta.

10.- Tarifas

Una vez formalizado el contrato, y siempre que lo solicite el CIBERNED, 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 la agencia de viajes deberá facilitar obligatoriamente al CIBERNED información estadística de todas las prestaciones efectuadas, distinguiendo las realizadas para los distintos grupos que forman el CIBERNED.

Los datos de los distintos grupos serán facilitados por el CIBERNED a la agencia de viajes.

El licitador incluirá los porcentajes de descuento sobre cada producto en su oferta técnica para su valoración (Anexo 1). El licitador especificará en su oferta tanto los descuentos en la comisión por emisión de billetes como en la tarifa oficial de facturación, diferenciando según el siguiente detalle:

Bonificación en billetes de avión.

Bonificación en billetes de tren.

Bonificación en hoteles.

Bonificación en alquiler de vehículos.

Otros descuentos (rappel).

11.- Particularidades del alojamiento de los usuarios del presente contrato

La agencia de viajes deberá ofertar al CIBERNED al menos tres hoteles en Barcelona, Madrid, Sevilla y Valencia.

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 deben incluir el alojamiento y desayuno y todos los impuestos, siendo el importe máximo el que corresponda a cada grupo.



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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

La empresa adjudicataria deberá actualizar trimestralmente el cuadro con los hoteles ofertados.

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.

El alquiler de salas de reuniones y otros servicios del hotel se tramitará por la agencia de viajes cuando ello se solicite, no existiendo obligación para el CIBERNED de recurrir a la agencia de viajes.

12.- Gestión de los servicios

En los contratos de servicios sueltos, la agencia de viajes sólo percibirá el precio que corresponda a tales servicios, sin que pueda añadir ningún recargo por gastos de gestión derivados de la operación.

En los casos en que se le indique, la agencia de viajes contactará directamente con los usuarios del contrato para la prestación de los servicios descritos.

13.- Servicio de organización de eventos

El licitador ofertará los servicios para la organización de seminarios, conferencias y eventos, para su valoración conforme al Anexo 1. La agencia de viajes no percibirá remuneración alguna por la organización sino exclusivamente el coste directo de los servicios.

14.- Sistema de facturación

Todos los servicios serán facturados mensualmente al CIBERNED, una vez prestados efectivamente, adjuntando la documentación justificativa a la que se refiere el apartado 4.

La facturación relativa a los viajes y otras actividades organizadas por el CIBERNED deberá ajustarse a las siguientes normas:

Se facturará mensualmente.

En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada, el nombre completo del titular, medio de transporte utilizado, el servicio que se factura, número de billete, los descuentos, impuestos y demás conceptos con trascendencia económica, y fecha del servicio.

En caso de actividades especiales, las facturaciones se realizarán siguiendo las indicaciones que, para cada caso, facilite el CIBERNED. Se valorará expresamente las mejoras que se propongan al sistema de facturación, según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares (Anexo 1).



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Al menos con periodicidad mensual, deberá facilitarse por la agencia de viajes al CIBERNED la siguiente información estadística: número de billetes emitidos y su distribución por clases, compañías de transporte, tipos de tarifa, etc. Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

La agencia de viajes podrá recibir el abono de los servicios tanto del CIBERNED, como de otras instituciones con las que éste colabore.

Asimismo, establecerá el procedimiento adecuado para poder facturar una parte del precio del servicio a una institución y otra parte al propio CIBERNED.

15.- Uso de la agencia de viajes a título privado de sus usuarios

La agencia de viajes deberá, sin compromiso ni obligación alguna para el CIBERNED, prestar sus servicios a los usuarios señalados en el apartado segundo de este pliego a título privado para su uso y de sus familiares, siempre que esto no impida, o afecte negativamente, el adecuado funcionamiento de las operaciones relacionadas con los viajes oficiales del CIBERNED. Los descuentos ofrecidos en la proposición económica por el adjudicatario en el concurso se aplicarán igualmente cuando los servicios se presten a los usuarios arriba indicados a título privado.

Por la prestación de estos servicios el adjudicatario no podrá en ningún caso facturar al CIBERNED.

16.- Contratos con el sector público y calidad

El licitador incluirá en su oferta la relación de contratos realizados en los últimos 3 años con el sector público. Así como certificado de calidad ISO, para su valoración técnica conforme al Anexo 1.

17.- Lugar y plazo de presentación de oferta.

Las ofertas presentadas deberán depositar en las oficinas de CIBERNED:

C/ Valderrebollo, 5
28031 Madrid
Telf.- 91 385 22 00
Fax.- 91 385 21 18

El plazo de presentación será desde el 23 de Marzo a las 14:00 horas hasta el 13 de Abril del 2009 a las 14:00 horas.



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Anexo 1

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

CONCEPTO Y VALORACIÓN PARCIAL
VALORACIÓN MÁXIMA 100 puntos

OFERTA ECONÓMICA (35 puntos)

- Bonificaciones en la venta de productos, aplicables a los precios y tarifas vigentes en cada momento
- Bonificaciones en billete de avión nacional: 8 puntos
- Bonificaciones en billete de avión Europa y media distancia: 6 puntos
- Bonificaciones en billete de avión larga distancia: 5 puntos
- Bonificaciones en billetes de tren: 5 puntos
- Bonificaciones en Hoteles: 5 puntos
- Bonificaciones en alquiler de vehículos: 2 puntos
- Otros descuentos (rappel): 4 puntos

OFERTA TÉCNICA (65 puntos)

- Seguro de:
 - Pérdida de equipaje: 5 puntos
 - Accidente en hoteles: 2 puntos
 - De responsabilidad civil: 3 puntos
 - Accidente en viajes (medios de transporte): 5 puntos

MEJORAS (25 puntos)

- Convenios con empresas hoteleras, de transporte aéreo, terrestre o marítimo, compañías de alquiler de vehículos y otras empresas, que ofrezcan descuentos en las tarifas oficiales: 5 puntos
- Mejoras del sistema de facturación: 8 puntos
- Contratos de características similares con el sector público: 5 puntos
- Certificado de calidad ISO: 5 puntos
- Otras mejoras: 2 puntos

VALORACION DE: (25 puntos)

- Número de personas: 5 puntos
- Ampliación del horario de servicio: 5 puntos
- Servicio 24 horas: 5 puntos
- Currículo del personal: 5 puntos
- Red de oficinas: 5 puntos