PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL AYUNTAMIENTO DE MARBELLA

1.- Objeto del contrato:

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de Agencia de Viajes para organizar los desplazamientos necesarios, por motivos laborales, tanto de cargos públicos como de personal de confianza, funcionarios y personal laboral del Excmo. Ayuntamiento de Marbella, que resultan necesarios en el normal desempeño de sus funciones.

El Servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, y alojamiento, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias necesarias por motivos laborales, tanto de cargos públicos como de personal de confianza, funcionarios y personal laboral del Excmo. Ayuntamiento de Marbella, que resultan del normal desempeño de sus funciones.

Los principales servicios a realizar serán los siguientes:

- Emisión de Títulos de transporte (billetes) y reserva de viajes.

La agencia adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise la entidad Local, en cualquier medio de transporte, nacional o internacional. La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean precisos, en función de las instrucciones recibidas por el adjudicador, que comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer soluciones alternativas. La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar al Ayuntamiento de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc, proponiendo en su caso las mejores opciones para la Administración. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados en los lugares que se le indique.

- Reservar, a los mejores precios del mercado, habitaciones en hotel, tanto en el territorio nacional como en el extranjero. La agencia de viajes adjudicataria negociará con las compañías de transportes y los establecimientos hoteleros las condiciones que sean más ventajosas para el Ayuntamiento, utilizando a tal efecto y siempre que sea posible la reserva vía Internet. 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.

- Organización de comidas de grupos; reserva de sala para ruedas de prensa en hoteles u otros establecimientos; modificaciones o anulaciones.

- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

Se aplicará la tarifa más ventajosa en todo momento.

El adjudicatario se obliga a prestar el servicio de forma sucesiva, por la tarifa más ventajosa que resulte de la adjudicación, sin que la cuantía total de aquél se defina, quedando subordinado a las necesidades de la Administración, no pudiendo exceder en ningún caso, la totalidad de los servicios, el precio de licitación.

En la documentación a entregar a los usuarios, se incluirán las direcciones y teléfonos correspondientes para, en su caso, resolver incidencias; se especificará que los interesados no tengan que abonar importe alguno. Asimismo, se reflejarán los riesgos que cubren los seguros ofrecidos, los importes de cobertura y la forma de resarcimiento.

El Ayuntamiento de Marbella no asume la obligación de contratar todos los servicios a través de la Agencia que resulte adjudicataria.

El objeto de la presente contratación es únicamente la prestación de servicios, no siendo en ningún caso la contratación de personas físicas.

2.- Justificación de la necesidad:

Este servicio constituye un elemento esencial para el normal funcionamiento del Excmo. Ayuntamiento de Marbella, ya que su objetivo prioritario es gestionar los traslados y alojamiento de sus representantes en sus desplazamientos, tanto nacionales como internacionales.

3.- Características y prescripciones técnicas:

Las empresas licitadoras acreditarán suficiente infraestructura que garantice los servicios que se soliciten, con detalle del equipo humano, en preparación y experiencia, así como los medios técnicos, esencialmente locales y equipos informáticos.

El adjudicatario prestará el servicio de forma continuada y regular, en horario comercial habitual, valorándose como mejora la oferta de un servicio de atención 24 horas/ 365 días.

La empresa adjudicataria tendrá un seguro colectivo de accidentes, de equipajes y de accidente en hoteles para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean facturados por la agencia de viajes.

Se indicará la existencia de Convenios con compañías de transporte aéreo, marítimo o terrestre, así como con compañías de alquiler de vehículos y otras empresas.

4.- Condiciones del personal:

El personal de la Agencia de Viajes respetará el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados al Ayuntamiento de Marbella, garantizando que todo el personal que preste servicio en la misma mantendrá la más absoluta reserva sobre todos los datos que conozca como consecuencia del ejercicio de sus funciones. La infracción de los deberes de confidencialidad y secreto será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda deducirse y que se hará efectiva por el procedimiento correspondiente.

El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcionarial o de naturaleza alguna respecto del Ayuntamiento de Marbella, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.

La empresa adjudicataria debe asegurar la correcta prestación del servicio, corriendo a cargo de esta todos los gastos derivados de la sustitución de personal producida por cualquier motivo.

5.- Solicitud de servicios:

Los servicios serán gestionados únicamente por la Alcaldía del Ayuntamiento de Marbella, donde se entregarán (preferentemente por vía telemática) los títulos de transporte y hotel, en los que se especificará el nombre completo del titular medio de transporte, el servicio que se va a facturar, el importe, el número del billete y la fecha y horario del servicio.

La adjudicataria aceptará, tramitará y confirmará todos los billetes que el Excmo. Ayuntamiento de Marbella solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales. Asimismo, informará sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados. También gestionará los cambios y anulaciones de los billetes que sean precisos.

6.- Sistema de facturación:

La empresa adjudicataria facturará los servicios prestados de acuerdo con los procedimientos que tenga establecidos el Ayuntamiento de Marbella.

Todos los servicios serán facturados mensualmente (mediante factura detallada por cada servicio prestado durante el mes anterior).

En las facturas deberán detallarse los gastos de cada uno de los servicios prestados, [(Tarifa, incluidos los gastos de gestión y por emisión de billetes), descuento aplicado según contrato %-precio final], no aceptándose aquellas facturas en las que no aparezca tal desglose, con el descuento (%) por la empresa.

Igualmente, las facturas deberán incluir, si procede, número de billete, impuestos, los demás conceptos con trascendencia económica, las fechas de desplazamiento, días

de estancia en cada hotel en su caso, localizador del billete, así como departamento del usuario.

En las facturas no se podrán incluir gastos por emisión de billetes mayores a los ofertados, rechazándose la factura que los sobrepase.

7. Informes

La empresa adjudicataria a solicitud de la Administración emitirá un informe sobre los servicios de viajes prestados, en el que se deberán incluir los siguientes datos:

- Tipos de Servicios prestados
- Destinos: frecuencia
- Medios de Transporte y compañías empleadas
- Hoteles: frecuencia
- Gasto unitario por cada usuario en casa servicio.

Así como cualquier otro dato que ambas partes consideren de interés.

8. Documentación a presentar por los licitadores en el SOBRE Nº 2:

Los licitadores facilitarán una lista de las tarifas oficiales, de las tarifas especiales y de las reducciones ofrecidas conseguidas para los usuarios del contrato, clasificadas según los distintos tipos de transporte y los principales destinos. En concreto tendrán que detallar:

- Cargo de gestión por emisión de billetaje aéreo nacional.
- Cargo de gestión por emisión de billetaje aéreo europeo/medias distancias
- Cargo de gestión por emisión de billetaje aéreo transcontinental
- Cargo de gestión por emisión de billetes de tren
- Cargo de gestión por emisión por gestión de hospedaje
- Cargo de gestión por emisión por alquiler de vehículos, Organización de ruedas de prensa y eventos similares

Los licitadores incluirán los porcentajes de descuento sobre cada producto en su oferta técnica para su valoración.

9. Duración del contrato:

El presente contrato tendrá una duración de veinticuatro meses desde la formalización del contrato administrativo, prorrogable por otros 24 meses.
Si por cualquier causa el Excmo. Ayuntamiento de Marbella dejara de precisar la prestación del servicio, ello no supondrá derecho del adjudicatario a indemnización alguna.

10. Plazo de garantía:

Por las características propias del objeto del presente contrato de servicios, se establece como plazo de garantía la duración del contrato, emitiéndose al finalizar el mismo, la correspondiente Acta de Recepción y Conformidad.

11. Precio de la licitación y propuesta de imputación:

El importe de la licitación es de 107.438 euros, mas 22.562 euros en concepto de 21% I. V. A., lo que hace un total ascendente a 130.000,00 euros.

Las ofertas que superen este precio o se formulen incorrectamente serán rechazadas.

El Ayuntamiento no está obligado a consumir la totalidad del importe adjudicado, tratándose estos de unos importes máximos.

La imputación anual del importe del presente contrato, será la siguiente:

Año	Concepto	Base	21% IVA	Total	Imputación
2017	Agencia Viajes	26.859,50 €	5640,50 €	32.500,00 €	25,00% Plurianual
2018	Agencia Viajes	26.859,50 €	5640,50 €	32.500,00 €	25,00% Plurianual
2019	Agencia Viajes	26.859,00 €	5640,00 €	32.000,00 €	25,00% Plurianual
2020	Agencia Viajes	26.859,50 €	5640,50 €	32.500,00 €	25,00% Plurianual
TOTAL		107.438,00 €	22.562,00 €	130.000,00 €	100 % Total

Se estima un importe mensual de 2.708,33 euros.

12. Representante de la Administración:

Se designa coordinador de las relaciones que con motivo del desarrollo del objeto del presente contrato de prestación de servicio necesariamente se tengan que entablar entre el Excmo. Ayuntamiento de Marbella y el adjudicatario a funcionario y/o técnico de Alcaldía.

13. Criterios de valoración:

La adjudicación recaerá en el licitador que, en su conjunto, haga la proposición más ventajosa, considerando los criterios que a continuación se relacionan:

a) Valoración económica (90 puntos)

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta más económica, de la siguiente manera:

La menor comisión por gastos de gestión de los Servicios de Agencia de viaje, se valorará hasta un **máximo de 90 puntos**. Se asignará la máxima puntuación al licitador que ofrezca de media la menor comisión,

- Comisión por Hospedaje
- Comisión por vuelos nacionales
- Comisión por vuelos Internacionales, vuelos continentales y larga distancia
- Comisión por gestión de billetes de tren
- Comisión por alquiler de vehículos y organización de ruedas de prensa y eventos similares.

Se aplicará la siguiente fórmula:

Puntuación oferta: 90 x $\frac{\text{Oferta presentada con menor comisión de media}}{\text{Comisión Oferta Valorada}}$

b) Calidad de la oferta presentada (10 puntos)

Por no penalizar con cantidad alguna la anulación o cancelación de billetes y hospedaje: **6 puntos.**

Sistemas de atención al cliente con servicio 24 horas/365 días al año **3 puntos.**

Red de oficinas **1 puntos.**

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta con mayor número de oficinas en el territorio nacional, valorándose el resto de forma directamente proporcional.

En Marbella, a 10 de agosto de 2016

Fdo.: Adolfo Soler Guerrero
Técnico Área de Organización