

Nº DE EXPEDIENTE: SP19-00157

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA ORGANIZACIÓN, GESTIÓN DE RESERVAS, SEGUROS DE TÍTULOS DE TRANSPORTE AÉREO, ALOJAMIENTO, RESTAURACIÓN, TRADUCTORES Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO.....	4
2.1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	5
2.2.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	5
2.3.	TIPOLOGÍA DE VIAJES.....	5
2.4.	VOLUMEN DE FACTURACIÓN.....	6
2.5.	Solicitud de Servicios.....	7
2.5.1.	Solicitud	7
2.5.2.	Tramitación licitador.....	7
2.5.3.	Autorización	8
2.5.4.	Cambio programa.	8
2.5.5.	Aceptación Transacciones.....	8
2.6.	Requerimientos del Servicio.....	8
2.6.1.	Títulos de Transporte.....	8
2.6.2.	Alojamiento.	9
2.6.3.	Restauración.....	9
2.6.4.	Otros Servicios.....	10
2.6.5.	Plazos, horarios de atención y requerimientos con carácter general.	10
2.6.6.	Acuerdo de nivel de servicio (SLA).....	11
2.6.7.	Prepago en garantía de adjudicatario.	11
2.6.8.	Gestión de visados.	12
2.6.9.	Gestión de reembolsos.	12
2.6.10.	Acuerdos / Convenios.....	12
2.6.11.	Política de Viajes de la Empresa.	12
2.6.12.	Sistema de Alertas.....	12
2.6.13.	Teléfono móvil +34 de contacto.	12
2.6.14.	Transacciones negociadas.	13
2.6.15.	Modificación y/o Cancelación de condiciones de viaje.	13
2.6.16.	Corresponsales y/o cobertura internacional.....	13
2.6.17.	Personal al servicio del objeto del contrato.....	13

2.6.18.	Negociación directa por Madrid Destino.	14
2.6.19.	Informes.	14
2.6.20.	Documentación acreditativa.	15
3.	Responsable del servicio / sustituto.	16
4.	Responsable del contrato de Madrid Destino.	16
5.	Responsabilidad.	16
6.	Obligaciones laborales y sociales.	16
7.	Control de la ejecución de las especificaciones técnicas, condiciones especiales de ejecución y criterios de adjudicación.	18
8.	Solicitud de información.	19

Nº DE EXPEDIENTE: SP19-00157

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA ORGANIZACIÓN, GESTIÓN DE RESERVAS, SEGUROS DE TÍTULOS DE TRANSPORTE AÉREO, ALOJAMIENTO, RESTAURACIÓN, TRADUCTORES Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

1. INTRODUCCIÓN.

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, Madrid Destino) tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

Por todo ello y para el correcto ejercicio de sus competencias, MADRID DESTINO requiere la prestación del servicio integral de agencia de viajes para la organización, gestión de reservas, seguros de títulos de transporte aéreo, alojamiento, restauración, traductores y asistencia técnica así como cualquier otro servicio complementario a estos, para la realización de viajes organizados por MADRID DESTINO dentro de su actividad de promoción de Madrid como destino turístico, cultural y de negocio.

A estos efectos, MADRID DESTINO está llevando a cabo el correspondiente procedimiento de contratación conforme al cual se solicita a las empresas del sector que presenten sus mejores ofertas.

2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO.

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer. En consecuencia, las ofertas de las empresas que no los cumplan, no pueden ser objeto de valoración y, por tanto, serán excluidas de la licitación.

2.1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente documento es la contratación del servicio integral de agencia de viajes para la organización, gestión de reservas y seguros de títulos de transporte aéreo y otros, alojamiento, restauración, traductores, y asistencia técnica, así como cualquier otro servicio complementario a estos, para la realización de viajes organizados por Madrid Destino dentro de su actividad de promoción de Madrid como destino turístico, cultural y de negocio.

Los servicios de agencia de viajes que se realizan y organizan desde Madrid Destino están vinculados a viajes de prensa, viajes de familiarización, viajes de negocio, viajes de personal de MADRID DESTINO, viajes de prospección cultural, acogida de conferencias, seminarios de difusión cultural y/o turística internacional, viajes de compañías y artistas, miembros de jurados y cualquier otro análogo que resulte de la ejecución de su actividad, con los requisitos y condiciones establecidos en el presente documento

2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio que se solicita incluye todos los aspectos, acciones y gastos relacionados con la organización, gestión de reservas, seguros de vuelos nacionales e internacionales y otros títulos de transporte, alojamiento, restauración, traductores, azafatas, guías, alquiler de vehículos, equipo audiovisual, asistencia técnica y otros servicios complementarios a éstos, para atender cualquier necesidad que requiera la organización y puesta en marcha de conferencia, seminario organizado por MADRID DESTINO.

Las gestiones de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de los títulos de viaje que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que por razones del servicio realice el personal de Madrid Destino.

Organización de los eventos que le encomiende Madrid Destino, así como la realización de cualquier servicio de naturaleza análoga que tenga relación con la gestión de viajes, conforme con la solicitud que realice Madrid Destino.

Indicamos a continuación los mercados estratégicos y prioritarios para MADRID DESTINO: Francia, Italia, Alemania, Reino Unido, Japón, Países Bajos, Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Argentina, Colombia, Rusia, EAU y China.

2.3. TIPOLOGÍA DE VIAJES.

Viajes de receptivo:

Viajes de familiarización, principalmente para grupos de agentes de viajes o profesionales del sector turístico nacional e internacional con el objetivo de mejorar la información y el conocimiento de Madrid como destino turístico.

Viajes de prensa para medios de comunicación nacionales o internacionales.

Viajes de negocio en visitas de inspección para la captación de congresos.

Viajes de acogida a integrantes de conferencias, seminarios o encuentros de difusión cultural y/o turística de la ciudad de Madrid.

Viajes Emisores:

Para el personal adscrito a MADRID DESTINO para asistir a Ferias, Congresos, grupos de trabajo y actividades promocionales u otros.

Para el personal adscrito a MADRID DESTINO para la realización de visitas de prospección cultural y/o negocio dentro del ámbito de la gestión y programación cultural y artística de la ciudad.

Para personal colaborador de MADRID DESTINO que participe en las actividades promocionales en mercados de origen que ésta diseñe y cuya presencia fuese requerida en las mismas, así como de actividades culturales, de congresos, convenciones y/o negocio.

2.4. VOLUMEN DE FACTURACIÓN

Cuadro de transacciones reales desde 1 de enero de 2017 hasta 31 de diciembre de 2018.

Transacciones por Agrupación y Año.			
AGRUPACIÓN	2017	2018	Total general
Avión	794	770	1.564
Hotel	686	733	1.419
Restauración	182	267	449
Traslados	52	86	138
Tren	837	1.000	1.837
Varios	331	408	739
Total general	2.882	3.264	6.146

Cuadro Facturación desde 1 de enero de 2017 hasta 31 de diciembre 2018.

Facturación por Agrupación y Año.			
AGRUPACIÓN	2017	2018	Total general
Avión	346.592,25 €	298.104,12 €	644.696,37 €
Hotel	436.864,86 €	519.066,97 €	955.931,83 €
Restauración	97.324,18 €	150.534,10 €	247.858,28 €
Traslados	31.253,16 €	56.318,18 €	87.571,34 €
Tren	52.443,75 €	71.848,45 €	124.292,20 €
Varios	125.476,33 €	152.041,23 €	277.517,56 €
Total general	1.089.954,53 €	1.247.913,05 €	2.337.867,58 €

2.5. Solicitud de Servicios.

La empresa adjudicataria deberá gestionar y contratar todos los servicios que Madrid Destino, solicite, para el correcto desarrollo de un viaje y/o evento promocional, proponiendo al menos tres ofertas por cada solicitud, con una garantía de al menos de dos horas, es decir, que se mantenga la tarifa dada hasta que se haga la oferta en firme mínimo dos horas.

A continuación, indicamos el procedimiento a seguir:

2.5.1. Solicitud

MADRID DESTINO solicita al adjudicatario la contratación de los servicios requeridos entregando un documento resumen a la agencia que contendrá el desarrollo del viaje, necesidades de transporte, alojamiento y características de éste, necesidades de restauración, identificación de personas, fechas, y otros servicios requeridos con el mayor detalle posible

2.5.2. Tramitación licitador

Tras recibir el documento resumen, en todos aquellos casos en los que el servicio lo propicie, la empresa adjudicataria remitirá a MADRID DESTINO tres alternativas con sus presupuestos consolidados del programa de viaje, con los mejores precios del mercado en el momento, indicando las opciones de transporte en las fechas requerida, alojamiento, restaurantes, y otros servicios solicitados, en un plazo máximo desde la recepción del documento resumen de 18 horas para destinos nacionales y de 24 horas para destinos internacionales. Asimismo, se dará un plazo de 24 horas para los cambios que puedan ser solicitados por MADRID DESTINO una vez recibidos los presupuestos.

2.5.3. Autorización

MADRID DESTINO, da su aprobación al presupuesto del programa o solicita los cambios que considere oportunos, siendo de MADRID DESTINO la decisión final en cuanto al programa.

Una vez aprobado el servicio por el Gestor/Solicitante de MADRID DESTINO la agencia de viajes gestionará los servicios necesarios del programa final con todos los datos precisos para el correcto desarrollo del viaje y emitirá los documentos relacionados con el viaje (títulos de transporte, justificantes de reservas, entradas a espectáculos, etc.) que serán entregados a los destinatarios del servicio que determine Madrid Destino y así como, mediante correo electrónico buzón corporativo viajes@madrid-destino.com , y/o bien en los lugares acordados entre los destinatarios del servicio y la empresa adjudicataria. En cualquier caso, toda la documentación, digital o física, tendrá que entregarse con la antelación suficiente a la fecha de inicio del viaje y/o 24 horas máximo a la aceptación de los presupuestos por parte del solicitante. La entrega de dicha documentación será a cargo del adjudicatario.

2.5.4. Cambio programa.

Cualquier cambio de programa que surja una vez iniciado el viaje, aun cuando no conlleve un coste económico adicional, deberá ser consultado el Gestor/solicitante de MADRID DESTINO designado como responsable de dicho viaje, a través del buzón corporativo viajes@madrid-destino.com Será esta persona quien tenga la decisión final sobre cómo proceder.

2.5.5. Aceptación Transacciones.

Cuando el solicitante del gasto acepte todas las transacciones del gasto solicitado por e-mail al adjudicatario, éste enviará el localizador de las reservas y/o documento que lo acredite al buzón del que fue solicitado.

La factura coincidirá con el presupuesto aceptado por el usuario y será emitida por los mismos servicios y además deberá detallarse los descuentos, comisiones, tasas e IVA, por cada una de las transacciones.

Es requisito mínimo que la empresa adjudicataria cuando realice una reserva informe a las empresas que facilitan los servicios que su cliente es MADRID DESTINO, facilitando información de los usuarios/pasajeros que van a consumir los servicios.

2.6. Requerimientos del Servicio.

A petición de Madrid Destino la empresa adjudicataria hará uso de los posibles convenios vigentes que tenga en cada momento Madrid Destino, que podrá igualar y/o mejorar la oferta del convenio para que lo ofrezca el adjudicatario.

El adjudicatario tendrá presente que presta servicio a Madrid Destino, por lo tanto, informará a su proveedor (hoteles, restauración, etc.) que nuestro objetivo es promocionar la Ciudad de Madrid.

2.6.1. Títulos de Transporte.

Se incluyen los títulos de transporte aéreo, nacionales como internacionales, ferroviario, en autobús u otros.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de esta obligación

2.6.2. Alojamiento.

El adjudicatario solicitará a Madrid Destino, la relación de las personas de cada reserva, por habitación.

Gestión y reserva de Alojamiento en Madrid para viajes de receptivo. (Familiarización, Prensa y negocio):

Tramitación y confirmación de las plazas hoteleras requeridas por MADRID DESTINO, tanto nacionales como internacionales, y en las categorías solicitadas.

En la mayoría de los casos el alojamiento para viajes de prensa, familiarización y negocio se realizará en establecimientos hoteleros situados en el centro de Madrid adecuados al usuario. Para la selección del hotel en función de su localización y características se tendrá en cuenta el perfil del grupo (mercado, sector: turismo cultural, turismo de negocio, turismo LGBT, turismo gastronómico, turismo de lujo), de esta forma la empresa adjudicataria ha de tener en cuenta las especificaciones que se le detallen en el documento resumen, así como cualquier otra consideración que le traslade MADRID DESTINO.

Las reservas en los hoteles serán a nombre de Madrid Destino.

Gestión y reserva de Hoteles en España y resto del mundo para viajes emisores:

Tramitación y confirmación de las plazas hoteleras requeridas por MADRID DESTINO, tanto nacionales como internacionales, y en las categorías solicitadas.

Para ambas modalidades la empresa adjudicataria pondrá a disposición de MADRID DESTINO las tarifas más ventajosas establecidas por las principales cadenas hoteleras, y cuantas otras existan en el momento de solicitud de los servicios en el mercado.

EL ADJUDICATARIO ASUMIRÁ EN ALOJAMIENTOS INTERNACIONALES LA GARANTÍA DE RESERVA.

Así mismo, será un requisito mínimo que la empresa adjudicataria garantice, con medios propios, la no obligación por parte del personal de MADRID DESTINO (tanto en viajes emisores como en receptivos) de presentar su tarjeta de crédito personal en el establecimiento de alojamiento, como garantía de los servicios previamente contratados, y de acuerdo a la política de gastos de viajes de Madrid Destino. La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de MADRID DESTINO los medios necesarios a tal efecto. De tal forma se especificará en la oferta la herramienta que garantice el cumplimiento de este requisito.

2.6.3. Restauración.

El adjudicatario solicitará a Madrid Destino, la relación de comensales para realizar la reserva.

Incluye la gestión y reserva de restaurantes en Madrid y en el destino correspondiente a los viajes emisores. Asimismo, si la acción lo requiere por tener una parte gastronómica, se realizará el transporte del producto alimentario y/o bebidas.

El perfil y tipología de los anteriores servicios se definirán en el documento resumen que MADRID DESTINO remitirá a la Agencia con las especificaciones del viaje.

Para las anteriores modalidades la empresa adjudicataria pondrá a disposición de MADRID DESTINO las tarifas más ventajosas establecidas y cuantas otras existan en el momento de solicitud de los servicios.

2.6.4. Otros Servicios.

Todos aquellos servicios que, estando comprendidos en la actividad de negocio ordinaria de agencias de viajes, sean solicitados por el adjudicatario por MADRID DESTINO, tales como tours, guías, traductores, azafatas, visados, traslados, gestión de eventos incluyendo alquiler de sala, catering, audiovisual u otros, para el correcto desarrollo de la acción.

2.6.5. Plazos, horarios de atención y requerimientos con carácter general.

Plazos para la gestión de los servicios:

La empresa adjudicataria remitirá a MADRID DESTINO tres presupuestos en un plazo máximo desde la recepción del documento resumen, de 18 horas para destinos nacionales y de 24 horas para destinos internacionales.

Todas las gestiones vinculadas a un determinado viaje deberán estar completadas y supervisadas por MADRID DESTINO con al menos una antelación de 2 días (48h) con respecto a la fecha de inicio del viaje. No obstante, la empresa adjudicataria deberá tener flexibilidad para realizar cambios de programa/viaje debido a imprevistos de última hora, siempre con la autorización de Madrid Destino.

Horarios de atención:

La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados, **en un horario de 24 horas por 7 días.**

Es requisito mínimo disponer de un Gestor Personalizado para atender los imprevistos urgentes 24 horas los 365 días del año, servicio con capacidad de realizar cambios, modificaciones, y/o cancelaciones y gestionar en destino, así como de resolver las incidencias que surjan, por necesidades de la actividad del viaje.

Servicio 24 horas:

Deberán indicarse todas las limitaciones, restricciones, costes y particularidades del servicio. En el caso de que no se haga, serán exigibles los mismos servicios, calidad de servicio.

Se valorará en su conjunto las particularidades y valores añadidos de los servicios que cada agencia proponga.

El servicio 24 horas es un servicio de auxilio en viaje, pero no está autorizado a gestionar solicitudes directas de los pasajeros que puedan suponer un quebrantamiento de la política de viajes.

2.6.6. Acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Contrato con el objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

Se deberá presentar una propuesta de acuerdo de servicio (SLA). La propuesta será libre, debiendo realizar los siguientes mínimos:

- Para atender las solicitudes de reserva, se identificará al menos a Dos (2) personas.
- Atención al teléfono móvil en días laborables entre las 08:30 hasta 17:30 horas y Servicio 24 horas, 7 días semana, por parte del adjudicatario.
- Tiempo de respuesta de al menos tres presupuestos; solicitud de servicio (correos electrónicos) – 24 horas.
- Tiempo respuesta para aplicar alternativa a la anulación de transacciones cerradas con gestores de Madrid Destino y que cuando vayan a ser efectivas no se pueda confirmar por motivo no imputable al pasajero y/o cliente. Menos de dos (2) horas.
- Presupuesto consolidado en viajes de prensa, viajes de familiarización etc., según petición del Gestor de Madrid Destino.
- Gestionar las transacciones de cualquier servicio propio de AA. VV, según el procedimiento que indique el gestor de viaje de Madrid Destino, aplicando la política de viaje de la Empresa.
- Entrega de informes 2.9 Informes. Máximo 48 horas, desde su solicitud por e-mail del gestor.

El incumplimiento de estos requisitos de servicio mínimo se considerará incidencia. En ningún caso las incidencias supondrán ningún gasto para Madrid Destino.

2.6.7. Prepago en garantía de adjudicatario.

La agencia adjudicataria facilitará el prepago propio como garantía de pago de servicio en régimen de pago directo.

- Gestión de garantía siempre que sea requerido.
- La ejecución justificada de la garantía deberá ser facturada a la Organización.

Corresponde a la agencia la eventual gestión de los pagos indebidos

2.6.8. Gestión de visados.

El servicio de gestión de visados, deberá identificar las características del servicio, procedimiento, tiempos de gestión y eventual coste

2.6.9. Gestión de reembolsos.

Sistemas y procedimientos de identificación de billetes no volados, hoteles no utilizados y gestión de reembolsos (según condiciones de tarifa) y en todo caso, tasas aeroportuarias.

2.6.10. Acuerdos / Convenios.

La agencia adjudicataria deberá ser capaz de subrogarse como gestora de los acuerdos que ya tenga Madrid Destino, respetando la literalidad de los mismos, sin poder modificar ningún aspecto salvo autorización expresa de Madrid Destino.

Presentar sus propios acuerdos con proveedores de los que se beneficiará Madrid Destino. Solamente en este último caso la titularidad de los acuerdos corresponderá a la agencia y sus proveedores. El resto de acuerdos en los que la agencia auxilie, el titular firmante Madrid Destino.

La agencia debe comprometerse a ayudar a Madrid Destino en su intento de optimizar tarifas y proveedores.

Todos los acuerdos preexistentes (tarifa neta) serán respetados.

Se ruega no adjuntar listados de hoteles enunciativos, sin ningún tipo de garantía o efectividad de la tarifa.

Todos los acuerdos que se presenten deberán ser aplicables a todos los pasajeros de Madrid Destino.

2.6.11. Política de Viajes de la Empresa.

La agencia adjudicataria deberá conocer e informar al Gestor de Viajes de Madrid Destino, de aquellas reservas que Madrid Destino solicite y que no cumplan con la política de viajes.

La política de viajes, es susceptible de ser actualizada, en ese caso se comunicará al gestor de la cuenta por correo electrónico, con su acuse de recibo y fecha de aplicación de la Política de viajes actualizada.

2.6.12. Sistema de Alertas.

El adjudicatario presentará un sistema de alerta adecuado para evitar situaciones no deseadas en los destinos reservados por Madrid Destino.

2.6.13. Teléfono móvil +34 de contacto.

El adjudicatario pondrá a disposición del Gestor de viajes de MADRID DESTINO un número móvil +34..... de contacto para ofrecer una gestión personalizada, atender incidencias

operativas y administrativas, la persona que atienda por parte del adjudicatario, será el gestor de cuenta que presente el adjudicatario

2.6.14. Transacciones negociadas.

Las reservas negociadas por Madrid Destino, serán respetadas y el adjudicatario no solicitará comisión ninguna.

Cuando la facturación de las transacciones exceda del 35% de la facturación, el adjudicatario propondrá alternativa similar en calidad y precio.

2.6.15. Modificación y/o Cancelación de condiciones de viaje.

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para MADRID DESTINO. No obstante, los gastos suplementarios debidos a las modificaciones o anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la empresa adjudicataria, serán a su cargo. Por el contrario, cuando la causa sea imputable a MADRID DESTINO, los gastos serán asumidos por MADRID DESTINO.

2.6.16. Corresponsales y/o cobertura internacional.

Se valorará conforme a los criterios establecidos en el presente documento tener corresponsal y/o acuerdos con operadores y/o agencias de viajes en los mercados estratégicos prioritarios marcados por MADRID DESTINO y enumerados a continuación: Francia, Italia, Alemania, Reino Unido, Japón, Estados Unidos, México, Brasil, Argentina, Colombia, EAU y China.

2.6.17. Personal al servicio del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a dedicar a la gestión del contrato:

- a. Para la gestión del contrato Un (1) Director/a de Operaciones y Un (1) Gerente de Cuenta.**
- b. Para atender las reservas, un equipo de más de dos personas nominativas y con experiencia probada.**

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigentes para el sector. En relación con este personal, MADRID DESTINO no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género.

La agencia es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que éste pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.

Es requisito mínimo que el adjudicatario designe dos o más interlocutores para cubrir el servicio durante el horario de atención estipulado en el apartado 2.4.5., con el fin de establecer un canal de comunicación estable conducente a mejorar la calidad del servicio y resolver los posibles problemas que surjan.

MADRID DESTINO podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada por ésta a los servicios objeto de la presente licitación, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, como la no adecuada integración del recurso aportado al grupo de trabajo o la falta de formación y/o experiencia requeridas.

Identificación de un plan de contingencias:

Identificación de un equipo de apoyo, conocedor de políticas de viaje, particularidades de la cuenta y sistemas de Madrid Destino; que pueda prestar apoyo en caso de imprevistos (directamente, desde otra oficina, etc.).

Sistema de gestión de crisis de transporte, alertas de viaje, etc.

Planteamiento de la gestión de crisis de viaje, herramientas de apoyo y gestión, comunicación de alertas e incidencias, identificación de afectados, plan de contingencias para alertas, etc.

Calendario de reuniones, entrega de documentos y revisiones periódicas.

Plan de trabajo donde se establezcan las fechas límites de entrega de documentos e informes, reuniones mensuales con el responsable de cuenta, contenido de las reuniones (análisis de informes, gestión de incidencias, SLA, explotación de la cuenta, etc.).

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de MADRID DESTINO y entre el personal del adjudicatario. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un sustituto del responsable del servicio. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con MADRID DESTINO que garantice que el adjudicatario cumple con sus obligaciones contractuales.

2.6.18. Negociación directa por Madrid Destino.

Debido a que MADRID DESTINO mantiene actividades conjuntas y acciones con Partners del sector turístico, o bien que por las necesidades del servicio así se deduzca, MADRID DESTINO se reserva el derecho de negociar directamente con otros proveedores los servicios incluidos en este Procedimiento, no existiendo exclusividad ninguna con la empresa adjudicataria, dicha negociación será como máximo del 35% del importe del contrato. Los acuerdos serán respetados y el adjudicatario no solicitará comisión ninguna.

La adjudicataria siempre tendrá preferencia en igualdad de condiciones frente a otros, si así lo permiten los servicios a contratar.

2.6.19. Informes.

Se definirán y/o emitirán los informes que necesite Madrid Destino según los criterios que solicite el Gestor, y se le proporcionará las herramientas y la capacidad de las mismas para elaborar informes de consumo, facturación y desarrollo de la cuenta de viajes.

Propuestas de informes a modo de ejemplo:

- Número de transacciones grabadas y tipos.
- Fichero mensual de facturación en formato (EXCEL) con cada uno de los datos que por normativa tiene que venir en una factura.
- Informes de consumo (por proveedores, servicio y por centros de coste, reservas hoteleras en pago directo, etc.).
- Informes de ahorro (p.ej. informes de mejora de tarifa emitida sobre propuesta inicialmente, diferencia entre tarifa emitida y mejor tarifa disponible, etc.).
- SLA (seguimiento y control de incidencias, etc.).
- Servicios cotizados vs servicios contratados, denegados, etc...

Los informes se revisarán según el calendario comprometido conjuntamente:

- Análisis del consumo (proveedores, áreas, Departamentos, etc.).
- Informes con comportamientos de compra detectados, y sugerencias para la optimización de las compras (tiempo de antelación, coste sobre otras tarifas, desviaciones sobre acuerdos, etc.).
- En definitiva, cualquier cuestión que la agencia licitante proponga en su modelo de gestión de servicio.
- Toda la información que facilite la agencia es propiedad de Madrid Destino, y será susceptible de ser utilizada y distribuida según lo crea oportuno (p.ej. para próximas licitaciones de servicio de agencia).
- Informe mensual del consumo por centro de coste y acción, detallando el servicio prestado.

A la finalización del contrato correspondiente, la empresa adjudicataria elaborará y remitirá a MADRID DESTINO un informe en el que se ponga de manifiesto detalles de las características de la gestión del contrato y propuestas de mejora.

2.6.20. Documentación acreditativa.

Si MADRID DESTINO lo considerase oportuno, solicitará la documentación que acredite los precios que nos ofertan y/o facturan, poniendo a disposición de MADRID DESTINO las facturas de operadores o agencia que emiten al adjudicatario por las transacciones que solicitamos.

3. Responsable del servicio / sustituto.

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de Madrid Destino y entre el personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un sustituto del responsable del servicio. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con Madrid Destino que garantice que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales.

4. Responsable del contrato de Madrid Destino.

Corresponderá de forma exclusiva al responsable del contrato de MADRID DESTINO la realización de cualesquiera indicaciones relacionadas con la ejecución del contrato y que se encuentren dentro del concepto de coordinación técnica.

Dichas indicaciones se realizarán a las personas a las personas que hayan sido designadas por el adjudicatario como responsable del servicio o su sustituto. Las indicaciones se trasladarán preferiblemente por escrito y en su defecto, en caso de ser necesario, de forma verbal.

El responsable del contrato de MADRID DESTINO, y en general cualquier empleado de MADRID DESTINO que intervenga durante la fase de ejecución del contrato, se abstendrá de realizar indicaciones de cualquier tipo referidas a las condiciones de trabajo (horarios, turnos, jornada laboral, vacaciones, permisos y demás) al personal de la empresa adjudicataria.

Asimismo, se abstendrán de trasladar de forma directa al personal de la empresa adjudicataria, distintos del responsable del servicio o su sustituto designado por ésta, cualquier tipo de orden, instrucción o indicación referida a la organización y dirección del trabajo, control, distribución de tiempos y cuestiones de análoga naturaleza. Estas cuestiones deberán trasladarse al responsable del contrato designado por MADRID DESTINO para que proceda de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula.

5. Responsabilidad.

El adjudicatario será el responsable de todos los daños y perjuicios directos o indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de MADRID DESTINO, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.

6. Obligaciones laborales y sociales.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de discapacitados y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad y sobre las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato serán los señalados en el anexo III de PCAP.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y Madrid Destino, por cuanto aquel queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con Madrid Destino y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal o contractualmente correspondan al mismo.

A la extinción de los contratos, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de Madrid Destino.

7. Cláusulas sociales de obligado cumplimiento y Condición especial de ejecución.

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario las cláusulas sociales establecidas en el presente pliego y que se relacionan a continuación.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario del contrato estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Mundial del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño de todas las personas, tal como son definidos estos términos en el TRLGDPD.

Para su acreditación será necesaria una declaración responsable de la empresa adjudicataria.

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Corresponderá a la persona responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación.

En materia de empleo

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el servicio de todos los medios materiales referidos a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el responsable del contrato o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

Junto con lo anterior y como **CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN** se establece la indicada a continuación:

Es condición especial de ejecución de este contrato, que la empresa adjudicataria organice al menos una (1) acción de formación profesional en el puesto de trabajo, con la duración necesaria que mejoren la ocupación y la adaptabilidad de las personas adscritas a la ejecución del contrato, así como sus capacidades y su calificación.

Para su acreditación, la empresa adjudicataria deberá presentar con carácter previo a la finalización del contrato, relación de acciones formativas realizadas al personal vinculado a la ejecución del contrato, con especificación del contenido formativo y de los asistentes, así como el lugar y fecha de la celebración. La persona responsable de la formación de la empresa adjudicataria deberá rubricar la relación de acciones formativas realizadas así como su contenido.

8. Control de la ejecución de las especificaciones técnicas, condiciones especiales de ejecución y criterios de adjudicación.

La persona responsable del contrato designada por el órgano de contratación supervisará de forma periódica el cumplimiento de las obligaciones que en relación con las cláusulas sociales generales y las condiciones especiales de ejecución se han impuesto directamente a la empresa adjudicataria en el presente pliego o hayan sido ofertadas por la empresa adjudicataria, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

A estos efectos, al inicio del segundo mes de ejecución del contrato, se emitirá un informe por la persona responsable del contrato sobre el cumplimiento de las obligaciones sociales que deben cumplirse al inicio del contrato.

Concluido cada trimestre de ejecución del contrato, se emitirá por la misma persona un informe sobre el cumplimiento de las obligaciones citadas.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente, sin perjuicio de que el responsable del contrato de MADRID DESTINO verifique su cumplimiento a lo largo del periodo de vigencia de la contratación.

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se detallan las penalidades que están asociadas al incumplimiento de estas obligaciones.

9. Solicitud de información.

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la publicación de la licitación en la plataforma <https://contratacion.madrid-destino.com/>

Madrid Destino se reserva el derecho de solicitar la ampliación de la información presentada por cada una de las empresas en sus ofertas.

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas de las condiciones establecidas en el presente documento para la ejecución de los trabajos objeto del Contrato.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

D.

D.