

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS PARA LA CONTRATACI3N DE LOS SERVICIOS DE GESTION DE VIAJES DE LA ORGANIZACI3N DE ESTADOS IBEROAMERICANOS PARA LA EDUCACI3N, LA CIENCIA Y LA CULTURA, OEI

Nº Referencia: LIC-01/2017

1. ANTECEDENTES

La Organizaci3n de Estados Iberoamericanos para la Educaci3n, la Ciencia y la Cultura (OEI) es un organismo internacional de car3cter gubernamental para la cooperaci3n entre los pa3ses iberoamericanos en el campo de la educaci3n, la ciencia, la tecnolog3a y la cultura en el contexto del desarrollo integral, la democracia y la integraci3n regional. Los Estados Miembros de pleno derecho y observadores son todos los pa3ses iberoamericanos. La sede central de su Secretar3a General est3 en Madrid, Espaõa, y cuenta con Oficinas Regionales en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Rep3blica Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, M3xico, Nicaragua, Panam3, Paraguay, Portugal, Per3 y Uruguay.

2. 3RGANO DE CONTRATACI3N

De acuerdo con el Procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones de la Secretar3a General de la OEI, el 3rgano de contrataci3n ser3 el Secretario General de la OEI.

3. REGIMEN JUR3DICO Y JURISDICCI3N COMPETENTE

Esta convocatoria se p3blica de acuerdo a lo establecido el Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones de la Secretar3a General. Los actos de preparaci3n y adjudicaci3n del mismo seguir3n los tr3mites contemplados en el mencionado procedimiento.

El presente contrato tiene car3cter privado, siendo competente el orden jurisdiccional civil para conocer de las controversias que surjan en su ejecuci3n, sin perjuicio de que las partes resolver3n de com3n acuerdo cuantas cuestiones se deriven de la aplicaci3n e interpretaci3n del contrato que se firme.

El presente Pliego de Condiciones tiene car3cter contractual y contienen las condiciones detalladas a las que se ajustar3 la ejecuci3n del contrato.

4. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACI3N DEL CONTRATO

La adjudicaci3n ser3 regir3 de acuerdo con el Procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones de la Secretar3a General a trav3s de un procedimiento de licitaci3n

El presente contrato se concederá sobre la base de los criterios de adjudicación establecidos en la convocatoria, de la siguiente manera:

- A la oferta con mejor puntuación global, sumadas las valoraciones de la oferta técnica y económica.
- En caso de empate, se adjudicará a la empresa con mayor puntuación en la oferta económica.

La adjudicación se notificará a todos los proveedores participantes.

5. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán optar a la adjudicación de este contrato las personas jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual tengan plena capacidad de obrar y no se encuentren incurso en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar descritas en el presente pliego de condiciones, y que acrediten su solvencia económica, financiera, técnica y profesional.

Las empresas adjudicatarias deberán ser personas jurídicas cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, además de disponer de una organización con elementos personales o materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

6. OBJETO DEL CONTRATO

La OEI requiere la contratación de servicios de gestión de viajes, sin carácter de exclusividad, del personal de plantilla, vinculado o colaborador de la OEI.

7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se desarrollará en los siguientes términos:

- 1 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 adscrito a la Secretaría General y, en general, las personas que realicen viajes nacionales o internacionales con cargo a la Secretaría General, cuando dichos servicios sean solicitados por la Secretaría General.
- 2 Asimismo la empresa adjudicataria efectuará las reservas de alojamientos o alquiler de vehículos, tanto nacionales como internacionales, que resulten necesarias para los fines descritos y que los comisionados consideren conveniente encomendar al adjudicatario.
- 3 Organización de los eventos que le encomiende la Secretaría General, así como la realización de cualquier servicio de naturaleza análoga que tenga relación con la gestión de viajes, conforme con el objeto social de la agencia de viajes y que la

Secretaría General solicite.

4 Estos servicios se prestarán en la sede de la empresa adjudicataria mediante Out-Plant.

8. VOLUMEN DE FACTURACIÓN

El volumen de facturación depende del presupuesto para viajes de los proyectos que gestione la Secretaría General entre los ejercicios, agosto 2017 y julio 2019, por lo que no se puede fijar con anticipación. No obstante, Se facilitan los datos correspondientes a la facturación de los años 2015 y 2016:

Facturación por servicios y año

PRODUCCION POR SERVICIO	2015	2016	TOTAL
Billeteaje Aéreo Internacional	460.556,00 €	276.241,00 €	736.797,00 €
Billeteaje Aéreo Nacional	5.902,00 €	3.285,00 €	9.187,00 €
Billeteaje Ferrocarril Internacional	102,00 €	146,00 €	248,00 €
Billeteaje Ferrocarril Nacional	6.268,00 €	10.846,00 €	17.114,00 €
Hoteles Ciudad Internacional	31.906,00 €	31.690,00 €	63.596,00 €
Hoteles Ciudad Nacional	19.470,00 €	16.887,00 €	36.357,00 €
Resto de billeteaje	11.845,00 €	3.137,00 €	14.982,00 €
Alquiler de vehículos	378,00 €	1.121,00 €	1.499,00 €
Resto de productos	538,00 €	4.872,00 €	5.410,00 €
TOTAL GENERAL	536.965,00 €	348.225,00 €	885.190,00 €

Número de operaciones por tipo de servicio y año

NÚMERO DE OPERACIONES	2015	2016	TOTAL
Billeteaje Aéreo Internacional	405	277	682
Billeteaje Aéreo Nacional	20	19	39
Billeteaje Ferrocarril Internacional	2	1	3
Billeteaje Ferrocarril Nacional	128	181	309
Hoteles Ciudad Internacional	83	24	107
Hoteles Ciudad Nacional	73	92	165
Resto de billeteaje	52	30	82
Alquiler de vehículos	3	3	6
Resto de productos	2	2	4
TOTAL GENERAL	768	629	1.397

9. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración de los servicios será de dos años desde la firma del contrato, pudiendo prorrogarse por períodos anuales, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de cuatro años.

Una vez expirado el plazo de duración del contrato, la empresa adjudicataria se verá obligada a prorrogar por tres meses más sus servicios, si estos son requeridos por la OEI, hasta la resolución de la licitación siguiente.

La OEI se reserva el derecho de rescindir el contrato en cualquier momento en caso de no estar conforme con el servicio solicitado.

10. PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El licitador remitirá tres sobres (archivos digitales 1, 2 y 3), en formato PDF, y protegidos con clave de acceso restringido. La clave de acceso se remitirá, en correo separado. Toda la documentación se remitirá a la siguiente dirección de correo electrónico: convocatoriaspublicas.oei@oei.es.

Las claves de acceso para dichos sobres se enviarán en las siguientes fechas:

- Clave de los sobres nº 1 y 2, el mismo día de envío de la documentación.
- Clave del sobre nº 3, se deberá enviar el viernes 28 de junio de 2017.

En cada uno de los correos figurará la siguiente información, de forma legible:

- Número o clave del expediente y el título del mismo.
- Nombre del licitador.
- CIF de la empresa.
- Nombre y apellidos de quien firma la propuesta y el carácter con el que lo hace.
- Persona o personas de contacto.
- Domicilio, teléfono, fax y correo electrónico, a efectos de comunicaciones.
- Denominación del correo, indicando si es la propuesta administrativa, técnica o económica.

La fecha límite para la presentación de proposiciones son las 12.00 horas del 21 de junio de 2017.

Para cualquier duda relacionada con la presente licitación, puede dirigirse a convocatoriaspublicas.oei@oei.es. Las consultas deberán indicar en el “asunto” la siguiente referencia “Licitación Agencia de Viajes- Consultas”. Las respuestas se harán llegar de forma individualizada a cada uno de los interesados y se publicarán en la web. Podrán enviarse consultas hasta el 13 de junio de 2017.

11. FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

La presentación de propuestas presume por parte del licitador la aceptación incondicionada de las cláusulas de este Pliego.

Las empresas que presenten ofertas deberán incluir los siguientes aspectos:

A. SOBRE Nº 1 - PROPUESTA ADMINISTRATIVA

La propuesta deberá contener la siguiente documentación:

a) Documentos que acrediten la capacidad jurídica de obrar y representación

La **capacidad de obrar** de los empresarios que sean personas jurídicas se acreditará mediante la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.

La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea se acreditará por su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

La persona con **poder de representación**, deberá acompañar copia de sus poderes, notarial o administrativamente, junto a su Documento Nacional de Identidad o, en su caso, el documento que haga sus veces.

b) Declaración responsable de tener plena capacidad de obrar y no estar incurso en las prohibiciones de contratar previstas en la normativa aplicable a esta licitación. (Anexo I).

c) Solvencia económica acreditada mediante la cifra anual de negocio no inferior a dos veces la facturación indicada en el ejercicio 2016 para cada ejercicio. Esta cifra se acreditará mediante la presentación de copia de las cuentas anuales de los ejercicios 2015 y 2016.

Los participantes que no cumplan alguno de los criterios establecidos en los puntos anteriores quedarán automáticamente excluidos del procedimiento de adjudicación.

B. SOBRE Nº 2 - PROPUESTA TÉCNICA (Valor 48 puntos)

La propuesta técnica incluirá como mínimo todos los aspectos señalados en el Pliego de Condiciones Técnicas.

No se admiten datos económicos en la propuesta técnica, siendo causa de exclusión

CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. PERSONAL Y HORARIO

1.1.- Personal

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la OEI un equipo en servicio de Outplant en las dependencias de la agencia adjudicataria de la licitación. El equipo debe constar de una persona en jornada completa más otra de apoyo en los casos de un aumento inesperado del volumen del trabajo

La atención a las demandas de información deberá ser inmediata y el tiempo máximo de respuesta a una solicitud de servicio será de 2 horas desde que la OEI hubiera solicitado información. El incumplimiento reiterado de los tiempos máximos de servicio podrá ser causa de resolución del contrato.

Para ausencias imprevistas, la agencia adjudicataria, resolverá la incidencia a la mayor brevedad, y siempre antes de 24 horas, desde el comienzo de dicha ausencia.

El contratista 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.

Los perfiles mínimos exigibles para los trabajadores presentados deberán ser los de personal con sólida experiencia profesional como agentes/consultores de viajes; con preferencia en gestión de cuentas internacionales (tráfico internacional e intercontinental). Los trabajadores deben ser capaces de acreditar documentalmente dichos requisitos.

La eventual rotación de personal dentro del equipo identificado en el momento de presentar la oferta exigirá, además de la autorización de la OEI, la igualdad de cualificación.

En relación con el personal que preste el servicio, la OEI no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género, ni aún en el supuesto de que las medidas que adopte el adjudicatario con el personal tengan por causa el cumplimiento o interpretación del contrato.

1.2 Plan de Contingencias:

Identificación de un *plan de contingencias*:

- Identificación de un equipo de apoyo, conocedor de políticas de viaje, particularidades de la cuenta y sistemas de la OEI, etc; que pueda prestar apoyo en

- caso de imprevistos (directamente, desde otra oficina, etc)
- Apoyo ante incremento inesperado de volumen de trabajo.
- Etc.

1.3 Valoración del 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 y SLA, que el exigible para el outplant (incluyendo VOIDS, reembolsos, etc).

Se valorará en su conjunto las particularidades y valores añadidos de los servicios que cada agencia proponga: Líneas de atención, idiomas, capacidad de gestión local de las incidencias, etc.

Cada billete está potencialmente sometido a una política de viajes diferente. 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. Deberá proponerse un procedimiento que permita la identificación de aquellas personas con plena autorización para la gestión de solicitudes, frente a aquellas a las que únicamente debe prestarse auxilio.

1.4 Servicio 24 horas-gestión de grupos:

Particular valoración para líneas *24 horas de gestión de grupos*:

Valoración a la atención especializada 24 horas para grupos identificados que se desplacen en fines de semana, o que debido a la diferencia horaria viajen durante horario de cierre de la oficina.

Por especializada se entiende dedicada, donde los agentes conocen las incidencias y pasajeros del grupo.

1.5 Espacio de ubicación del Out-plant:

La empresa adjudicataria habilitará un espacio, en sus instalaciones, perfectamente delimitado, para la personal out-plant destinado a la OEI con todos los medios materiales necesarios para la realización del servicio, por tiempo exclusivo de duración del contrato.

El incumplimiento de esta obligación será causa de disolución.

1.6 Horario del servicio:

El horario de prestación del servicio será de lunes a viernes de 08.30 a 19.00 horas en horario continuado.

1.7 Implantación del servicio:

La empresa deberá prestar servicio a la OEI tan pronto como se comunique el resultado de la adjudicación y cuya fecha de inicio está prevista para el 1 de agosto de 2017.

2. SERVICIOS A REALIZAR. PROPUESTA Y VALORACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

Se solicita una **propuesta de plan de trabajo** que contemple y, en la medida de lo posible, mejore los procedimientos habituales de trabajo.

Dentro de la propuesta, deberá identificarse y justificarse los **medios tecnológicos, ofimáticos e infraestructura** destinada al apoyo y gestión del servicio en función de los procedimientos de trabajo que se definan; identificación de los valores añadidos que cada uno de ellos aporta.

En particular se deberá hacer referencia al GDS. (Identificación del GDS que se utilizará y justificación del mismo: implantación, prestaciones, atención cliente, coste económico, etc.).

2.1 Presupuesto de trabajo:

El modelo propuesto deberá contemplar inexcusablemente las siguientes particularidades específicas de la Secretaría General de la OEI:

Cada CECO (centro de costes o proyecto) está sujeto a una política de viajes y límites presupuestarios diferentes, no es posible diseñar una única política de viajes, comportamiento de compra, etc. común a todos los viajes de la Secretaría General.

Un mismo pasajero no tiene por qué estar vinculado en todos sus viajes al proyecto; sino que puede (o no) estar sujeto a políticas, condiciones y niveles tarifarios diferentes.

El responsable de que se cumpla la política es el peticionario de los servicios, no la agencia:

- La agencia no gestionará nunca el viaje directamente con el pasajero, salvo petición/autorización del responsable del viaje.
- El servicio 24 horas podrá auxiliar al pasajero en todo cuanto sea necesario pero, en el caso de solicitudes que supongan un desembolso económico, los agentes del servicio deberán obtener la autorización directa de la Secretaría General.

Es común a todos los proyectos la prohibición de volar en clase preferente (ejecutiva, bussines). Todos los billetes reservados en esta clase deberán tener la previa autorización expresa de la Secretaría General.

Igualmente cuando los pasajeros sean personal de la Secretaría General, será necesario tener la autorización de viaje por parte de la misma con anterioridad a la emisión y reserva de cualquier servicio.

Procedimientos preestablecidos de trabajo:

Recepción y gestión de solicitudes:

Los agentes deben verificar que toda solicitud de reserva debe estar identificada con, al menos:

- Nombre del pasajero
- Itinerario previsto
- Fechas de servicio

Presentación de propuestas:

Siempre que sea posible se facilitará un mínimo de tres opciones, primando las reservas en vuelos directos, seguidas por las que presentan menores escalas, y de entre éstas, aquellas que tienen menor tiempo de conexión.

En los casos en los que se indique un límite presupuestado para la realización de la actividad, deberán ofertarse propuestas que se ciñan a dicho límite.

Igualmente se presentarán alternativas de vuelos que el agente de viajes entienda que son una opción de abaratamiento considerable, o una mejor prestación de servicio (límites: un transfer más de los mínimos necesarios y el doble de tiempo de espera mínimo necesario para realizar la conexión).

Las reservas siempre se harán en la tarifa más económica disponible en los trayectos y fechas reservados en el momento de la solicitud, sin consideración por la condiciones de la tarifa (cambios y reembolsos) salvo que exista una indicación expresa.

Gestión de reservas (con anterioridad a la emisión):

Una vez comunicados los vuelos deberá renovarse automáticamente todas las reservas presentadas: en misma clase y nivel de tarifa, y hasta el momento de la emisión del billete.

Desde la solicitud de servicio hasta la emisión del billete sólo se contactará de nuevo con el peticionario si:

- La renovación ha de ser, por falta de disponibilidad, en otras subclases y tarifas que suponen una modificación sustancial de los precios.
- No es posible renovar las reservas por falta de disponibilidad en los vuelos propuestos.
- Solamente se permitirá la modificación de la reserva a tarifa plena para asegurar las plazas en los periodos puentes, fines de semana..., donde los TL de las tarifas propuestas expiran:
 - El cambio se hará a última hora, asegurando que durante todo el día de víspera de festivos que la plaza está disponible para su emisión en la subclase ofertada.
 - El primer día de trabajo se deberán intentar recuperar las tarifas originalmente reservadas y, en el caso de que haya habido modificaciones en tarifa, disponibilidad y condiciones, comunicarlo a los peticionarios.

Gestión de expedientes y comunicación:

Toda solicitud de emisión, cambio, etc., susceptible de ser grabada con una fee, deberá realizarse por escrito (vía email), y guardarse una copia de la comunicación en el expediente del viaje.

Las reservas se realizarán sobre los mismos emails donde se solicitan los servicios:

- Manteniendo en CC a todas aquellos destinatarios que figuraban en la solicitud.
- Se debe conservar el histórico de la comunicación.
- No se deben mezclar servicios y pasajeros correspondientes a diferentes solicitudes (aunque los destinatarios del correo sean los mismos).

Las reservas de vuelos se comunicarán mediante una copia del PNR tal y como aparece en el GDS, añadiendo una última línea con la tarifa (o combinación de tarifas), fees y TL, y condiciones mínimas de la tarifa (tarifas que admiten cambios y cancelaciones / tarifas no reembolsables).

Las condiciones concretas de la tarifa no tienen por qué ser comunicadas salvo solicitud del peticionario.

Emisión de los billetes (aéreo):

La obligación de mejor tarifa disponible es aplicable en el momento de la cotización. Si, por modificación en la disponibilidad, existiese una tarifa inferior en el momento de emisión del billete, deberá comunicarse (junto con las limitaciones a la tarifa previa) antes de la emisión del billete.

Reservas hoteleras:

Las reservas de hoteles deberán comunicarse indicando claramente:

- Fecha de entrada
- Fecha de salida
- Número de noches.
- Régimen de alojamiento.
- Condiciones de tarifa. Si las tarifas son flexibles, debe comunicarse la fecha hasta la que se admiten cancelaciones en el momento de confirmación de la reserva.
- Precio total (o tarifa media) por pasajero, por el número de pasajeros.

Si 48 horas después de comunicarse con el hotel, vía correo electrónico, no se obtiene respuesta, es de obligado cumplimiento que la persona designada en el out-plant se ponga en contacto con el hotel vía telefónica.

Dada la particularidad de algunos proyectos, se valorará que la agencia esté en condiciones de contratar hoteles recomendados por los técnicos de la OEI por cuestiones de seguridad, geográficas o presupuestarias.

Particular mención a los pagos directos (hoteles):

El medio de pago preferente para las solicitudes a la agencia debe ser el pago a través de agencia.

No obstante existe un número significativo de solicitudes en las que es necesario gestionar en régimen de pago directo.

En esos casos no existe posibilidad de cargar a la OEI coste adicional alguno por la gestión de servicios hoteleros en gestión de pago directo.

La gestión de servicios hoteleros en régimen de pago directo, donde la agencia no está directamente remunerada, permite a la agencia ofrecer la mejor tarifa comisionable disponible.

2.2 Valoración del modelo de Gestión de Servicio:

Dentro de la propuesta de trabajo y modelo de gestión, se solicita que se presenten al menos propuesta de mejora para los siguientes puntos:

1.-Estructura general de trabajo de la agencia (canales de comunicación, gestión incidencias, identificación de procedimientos de cara al cliente, etc).

2.-Gestión de expedientes de viajes: Presentación de una propuesta de gestión de expediente por parte de la agencia (documentos, medios/forma de almacenamiento de la comunicación, etc.), ventajas que ese modelo aporta a la Secretaría General, etc.

La atención a las demandas de información deberá ser inmediata y el tiempo máximo de respuesta a una solicitud de servicio será de 2 horas desde que la OEI, hubiera solicitado información. El incumplimiento reiterado de los tiempos máximos de servicio podrá ser causa de resolución del contrato.

3.- Gestión y tratamiento de datos personales

La información relacionada con los pasajeros será facilitada por el personal de la Secretaría General.

Los datos facilitados por el personal de la Secretaría General para la gestión del viaje no podrán ser utilizados por la agencia para ningún otro fin que no sea el de la gestión del viaje.

En su caso, se valorarán los medios tecnológicos dispuestos por la agencia para compilar directamente los datos y preferencias de los pasajeros, de conformidad con la LOPD, que redunden en una mejor prestación del servicio y/o reducción de carga de trabajo del personal de la Secretaría General de la OEI.

En el caso de que se requiera con otros propósitos (publicitarios, comerciales...) deberá indicarse expresamente, y requerirá del consentimiento expreso del pasajero.

4.- Documentación y herramientas de viaje: Se valorará la calidad de la información facilitada a los pasajeros (itinerario de viaje, alojamiento, información relevante del viaje, posibilidad de reclamaciones, información de seguro, procedimientos de reclamación ante seguro y proveedores, etc).

Se desea que los pasajeros tengan toda esa información disponible de forma accesible y ordenada (bien en un único documento, bien a través del acceso a portales donde se ofrezca la información, etc.)

5.- Visibilidad de la OEI en todos los procesos, particularmente en la documentación de viaje.

Se valorará particularmente la visibilidad de la OEI (presencia del logotipo y otros elementos identificativos de la Organización) en la documentación, procesos y herramientas de trabajo.

6.- Propuesta de gestión de los programas de fidelización (emisión de billetes a cargo de cuentas de fidelización tanto personales como corporativas).

7.-Tarjeta de crédito en garantía

Se valora que la agencia facilite una tarjeta propia para la 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.

8.- Gestión de visados.

En el caso de que la agencia facilite el servicio de gestión de visados, deberá identificarse las características del servicio, procedimiento, tiempos de gestión y eventual coste.

9.- Gestión de incidencias:

- Debe establecerse un canal que permita recoger cualquier tipo de incidencia, debiendo diferenciarse las reclamaciones externas (pasajeros) e internas del personal gestor de la Organización (también a efectos de SLA).
- Se deberá establecer cuál es el procedimiento de gestión de incidencias directamente a proveedores finales de servicios (aerolíneas, hoteles...).
- En relación con la gestión de reclamaciones al seguro de viaje.
 - Los expedientes deben ser incoados y gestionados directamente por los pasajeros con la compañía aseguradora.
 - La agencia debe auxiliar en la elaboración del expediente en aquello que sea requerida. Con anterioridad al viaje (facilitando información sobre el seguro –p.ej. inclusión de la información en la documentación de viaje–, números de contacto, etc), como durante la gestión del expediente (facilitando documentación, billetes, justificantes de pago, etc).
 - En cualquier caso la agencia debe indicar cuál es el procedimiento regular de gestión de incidencias frente a la aseguradora.
 - Igualmente debe quedar identificado en la oferta el procedimiento para la obtener un justificante de seguro cuando sea requerido.

10.-Gestión de reembolsos.

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

11.-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 PNRs afectados, plan de contingencias para alertas, etc.

12.-Calendario de reuniones, entrega de documentos y revisiones periódicas. Valoración del plan de trabajo donde se establezcan las fecha límites de entrega de documentos e informes, reuniones trimestrales con el responsable de cuenta, contenido de las reuniones (análisis de informes, gestión de incidencias, SLA, explotación de la cuenta, etc)

3. ACUERDOS COMERCIALES

La agencia adjudicataria deberá:

- Ser capaz de subrogarse como gestora de los acuerdos que ya tenga la Secretaría General de la OEI, respetando la literalidad de los mismos, sin poder modificar ningún aspecto salvo autorización expresa de la Secretaría General de la OEI.
- Auxiliar a la Secretaría General de la OEI, en la consecución y/o mejora de contratos de provisión.
- Presentar sus propios acuerdos con proveedores de los que se beneficiará la Organización. Solamente en éste 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 será la Organización.

La agencia debe igualmente comprometerse a ayudar a la OEI en su intento de identificar, unificar y compilar tarifas y proveedores.

Todos los acuerdos preexistentes (tarifa neta, tarifa negociada) serán respetados.

Todos ellos son susceptibles de ser grabados con la fee en régimen de prepago por la agencia.

Si los niveles de tarifa publicados (BAR) son inferiores a las tarifas negociadas, prima siempre la tarifa más económica.

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 la Secretaría General de la OEI.

4. RED INTERNACIONAL DE AGENCIAS (propias o asociadas)

Se valorará la presencia internacional de la agencia adjudicataria en los distintos países donde la OEI tiene Oficinas Regionales, a través de su red de agencias, bien propias o asociadas, siempre y cuando se presente una propuesta que garantice que dichas agencias pueden ofrecer una cobertura de servicios real y operativa en los territorios donde están ubicadas.

Igualmente se valorará la presencia de la agencia en puntos estratégicos (aeropuertos, estaciones, etc.).

5. GRUPOS Y EVENTOS

Se identificará la infraestructura, medios técnicos y personales, que se destinará al apoyo y gestión de grupos y eventos.

6. SEGURO DE VIAJES

Todos los pasajeros de la Secretaría General deben estar cubiertos durante sus viajes por un seguro de viajes.

Las empresas deberán presentar un seguro de viajes, indicando el eventual coste del mismo, y presentar, junto con el clausulado de las coberturas, un cuadro resumen de las mismas para su valoración.

Valoración de las coberturas del seguro:

- Seguro de accidente en viaje.
- Seguro de asistencia – Cobertura de equipajes
- Seguro de asistencia – Cobertura a personas
- Cobertura por demoras.

No se podrá exceptuar de su cobertura ningún título de transporte emitido por el out-plant.

Si el seguro de viaje que se presenta está asociado a un medio de pago que pudiese no ser admitido para el pago de algunos títulos de transporte, deberá presentarse un seguro alternativo que garantice que todos los viajes están cubiertos. En este caso la cobertura que se valorará será la cobertura básica común a todas las pólizas presentadas.

En el caso de que un pasajero tuviese una incidencia durante su viaje y no disfrutase de la cobertura propuesta, la agencia queda obligada a sufragar los costes de la misma hasta un máximo similar al del seguro valorado.

7. ACUERDO DE SERVICIO (SLA)

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

- Tiempo de respuesta – solicitud de servicio (correos electrónicos) – máximo 24 horas.
- Tiempo de respuesta – Solicitud de factura –Máximo 24 horas desde la solicitud del documento para las facturas de tráfico corporativo (grupos excluidos).
- Gestión de reclamaciones del cliente (calidad y tiempo de respuesta). -Gestión de reclamaciones de los pasajeros (calidad y tiempo de respuesta).

Otros aspectos a valorar:

- Satisfacción de cliente
- Satisfacción de viajeros.
- Precisión de reservas.
- Facturación de servicios.
- Procesamiento de reembolsos.
- Etc.

Igualmente deberán recogerse en el acuerdo de nivel de servicio las penalizaciones por el incumplimiento de compromisos detallados previamente: obligación de mejor tarifa de mercado.

El acuerdo de nivel de servicio debe recoger las penalizaciones para ambos casos en los términos descritos con anterioridad (penalización igual al pago del importe resultante de calcular la media de todos los excesos de tarifa identificados y no justificados).

8. INFORMES

Se valorarán las herramientas y la capacidad de las mismas para elaborar informes de consumo, facturación y desarrollo de la cuenta de viajes.

Los informes de consumo deberán comprender toda la información relativa a la gestión de la agencia con independencia de medios de pago, contratación, etc.

Se tendrá en cuenta particularmente la automatización de los procesos que permita una mayor precisión en los informes (evitando, por ejemplo, tener que introducir el CECO a propósito de cada servicio facturado).

Propuestas de informes:

- Evolución de la cuenta conforme al modelo propuesto (Management Fee – Anexo II).
- Número de transacciones grabadas y tipos.
- Emisiones CO2.
- Fichero mensual de facturación.
- 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, etc).
- Estudio de viabilidad de nuevos acuerdos con proveedores, áreas geográficas de actuación, 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 la Organización, y será susceptible de ser utilizada y distribuida según lo crea oportuno (p.ej. para próximas licitaciones de servicio de agencia).

9. FACTURACIÓN

Requisitos mínimos del servicio de facturación:

- 1.- Se deberá emitir una factura diferenciada por cada uno de los servicios prestados (nunca albaranes, notas, u otro tipo de documento), salvo que el peticionario de los servicios solicite el agrupamiento, en cuyo caso indicará cómo debe realizarse.
- 2.- El agrupamiento de servicios sólo se realiza bajo solicitud del peticionario de los servicios. Cuando se produce, normalmente responde a tipología de servicios (un grupo de billetes de avión facturados en un mismo documento). No es habitual agrupar servicios correspondientes todos los gastos generados durante el viaje de un pasajero, aunque en cualquier caso el sistema de facturación debe ser flexible para poder permitirlo.
- 3.- Las facturas deberán incluir el mayor número de información posible relacionada con el viaje. En particular deberán incluir:
 - Nombre del peticionario del servicio, responsable del gasto.
 - Nombre del pasajero.
 - Número de documento del servicio (número de billete, reserva, etc.).
 - Fecha de inicio y/o fecha final del viaje, estancia o servicio.

Todas las agencias licitantes deberán incluir en su propuesta técnica, para su valoración, un modelo de factura, con las indicaciones siguientes:

- Número de campos de facturación.
- Extensión de los campos que permite la factura.
- Tiempo de entrega de las facturas.

Procedimiento de entrega de facturas:

Independientemente de la entrega de los documentos originales, impresos y sellados; deberá enviarse una copia de cada factura que se emita (formato pdf) como adjunto de un correo electrónico a cada uno de los peticionarios, así como a un buzón corporativo donde todas las facturas quedarán almacenadas para su consulta en caso de que fuese necesario.

En el asunto de dicho correo electrónico debe figurar información que permita la rápida identificación del documento (nombre del peticionario, número de factura, etc.).

Otra documentación justificativa (Estados de Vuelo):

Junto con las facturas se aportarán, cuando se solicite, la impresión de los Estados de Vuelo de los billetes electrónicos, timbrada con el sello de la agencia.

Tanto Comisión Europea como la Administración Pública Española solicitan las tarjetas de embarque como prueba necesaria del devengo de las dietas abonadas a los pasajeros. En los casos en los que no es posible aportar la tarjeta de embarque se aceptan otros medios de prueba subsidiarios, tales como la presentación sellada por parte de la agencia de los estados de vuelo en el sistema (todos los estados en F– flown–acreditan subsidiariamente las fechas de vuelo de los pasajeros).

La agencia debe adjuntar la copia de los estados de vuelos (impresión directa del GDS con sello de agencia) siempre y cuando se solicite con antelación suficiente, y con anterioridad a la desaparición de la información en los sistemas.

- Todos los billetes con el estado de vuelo abierto, susceptible por tanto de ser reembolsado (al menos tasas aeroportuarias) deben ser reembolsados si lo solicitase la Secretaría General; salvo indicación expresa y consiguiente rectificación de la información por parte del GDS o de la aerolínea.
- Grupos: Se valorará aquellas empresas que, por defecto, aporten las impresiones selladas de los estados de vuelo:
 - Para todos los grupos (>5pax) en destino (los participantes proceden de diferentes orígenes).
 - Para todos los grupos de pasajeros identificados como “Visita de Estudio” (>5pax) con un mismo origen y destino en el extranjero.

En todo caso, cuando se solicite la impresión con anterioridad al vuelo, corresponderá a la agencia, y no al peticionario, asegurarse de que todos los estados de vuelo son impresos con posterioridad a la fecha de viaje y antes de que la información no sea accesible más que bajo petición a las aerolíneas.

Extracto mensuales de facturaci3n.

Mensualmente se deber3 entregar una hoja de datos con toda la facturaci3n correspondiente al mes natural. El archivo deber3 contener una hoja diferenciada con los siguientes campos:

- N3mero de Factura
 - Fecha Factura
 - Fecha Inicio Servicio
 - N3 billete
 - Nombre Pasajero/s
 - Importe de la factura.
 - Tipo de gasto
 - Nombre del solicitante
 - Nombre del proveedor del servicio
- Deber3 indicarse el plazo m3ximo de entrega de dicho documento (No superior a diez d3as naturales del mes siguiente).
- Se indicar3 si se permite la exportaci3n de la facturaci3n en archivos txt, xls y/o xml.

El fichero de facturaci3n deber3 tratarse como un documento m3s del conjunto de informes mensuales.

10. R3GIMEN DE PAGOS

El pago se realizar3 por mensualidades vencidas, previa presentaci3n de las correspondientes facturas debidamente conformadas y env3o de fichero mensual donde se comprenden los cargos de todo el per3odo, debiendo acreditarse la conformidad a la prestaci3n por la Unidad o servicio correspondiente de la Secretar3a General.

El precio de los servicios se abonar3 bien por transferencia, bien contra la tarjeta de cr3dito que proponga la agencia, bien con una combinaci3n de ambos medios de pago.

-En el caso de que existan diferentes medios de pago (tarjeta, transferencia, etc) deber3n indicarse los motivos (BSP, servicios de tierra, grupos, etc.).

-En el caso de pago contra tarjeta de cr3dito, si se solicita la titularidad de la OEI, la Organizaci3n se subrogar3 en las condiciones preferentes que la propia agencia haya negociado y presente para su valoraci3n en esta licitaci3n.

En todo caso la conciliaci3n de los cargos en tarjeta de cr3dito (emisiones de billetes de avi3n, etc) debe ser siempre realizada por la agencia de viaje.

Se valorará:

-Retorno de los medios de pago propuestos.

-Crédito en los pagos.

- Nunca superior a 60 días.
- Si hay diferentes medios de pago y fecha de pago, se valorará el que menor crédito otorgue.

-La simplicidad del sistema de pagos propuesto. -Tiempos de entrega de los documentos (facturación, reportes, informes, pagos).

La OEI se guarda la posibilidad de solicitar a la agencia una modificación en los medios de pago, particularmente cambio de tarjeta de crédito (debida, por ejemplo, a una licitación de servicios bancarios propia de la Organización) aun cuando esto suponga una modificación sobre alguno de los aspectos evaluados en la licitación (particularmente retorno del medio de pago y seguros de viaje asociados al medio de pago).

10.1 Particularidades del pago de grupos:

Valoración de la inclusión del pago de los servicios correspondientes a la gestión de los grupos, más allá de los pagos ad hoc, dentro del régimen general de pagos:

- Retorno de los medios de pago propuestos para el pago de grupos.
- Inclusión dentro de los grupos dentro de los informes regulares de producción.
- La simplicidad del sistema de pagos propuesto.
- Tiempos de entrega de los documentos (facturación, justificantes, informes, etc).
- Crédito en los pagos (liquidación total de grupos contra factura).

En relación con el crédito de los grupos:

-No puede solicitarse un prepago del 100% de un grupo, salvo cuando lo permita la política del proyecto y sea aceptado por la OEI.

-La aceptación de un prepago es independiente de la repercusión del mismo. Para hacerlo se requiere igualmente autorización.

11. MEJORAS PARA EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN

Se valorará particularmente la concesión de beneficios aplicables para el personal de la Secretaría General que tengan un retorno directo en el desarrollo de sus posiciones de trabajo (p.ej. cursos de formación para el personal de la Organización, descuentos y facilidades de formación,).

En relación con los viajes a título personal, la Secretaría General es ajena a toda relación que se establezca a título particular entre el personal de la Secretaría General y la agencia.

En todo caso la agencia deberá poder ofrecer a la plantilla de la Secretaría General condiciones idénticas (fees y tarifas) para sus viajes personales que las ofrecidas en este pliego.

Se valorará en su conjunto cualquier otro descuento o mejora de las condiciones de viaje que se ofrezca para la plantilla.

En relación con la comunicación de promociones, campañas vacacionales, etc. Toda información será distribuida a través de medios electrónicos que se acuerde con la Organización.

C. SOBRE Nº 3 - PROPUESTA ECONÓMICA (Valor 52 puntos)

La propuesta económica deberá estar redactada conforme al modelo que se incorpora a este Pliego como Anexo II.

El modelo económico a aplicar es de Transacción Fee cerrado (sin liquidación) que se pagará por cada transacción emitida con la siguiente estructura y valor máximo de referencia:

Servicios	Plataforma offline (Telefónica)
Transacción Aéreo Doméstico	12,00 €
Transacción Aéreo Europeo	15,00 €
Transacción Aéreo Internacional	25,00 €
Transacción Hotel Pago Directo	0,00 €
Transacción Hotel Bono	0,00 €
Transacción Coche Pago Directo	0,00 €
Transacción Coche Bono	0,00 €
Transacción Tren (ida y vuelta)	5,00 €

Cambios aéreos a todos los destinos	0,00 €
Remisión aéreos a todos los destinos	0,00 €
Cambio Tren	0,00 €
Llamadas al ETS	0,00 €

Se valorarán los descuentos ofertados sobre los importes de referencia máximos arriba reflejados. El porcentaje máximo de descuento sobre el cargo de emisión ofertado para cada categoría no podrá ser superior al 80%. Cualquier oferta superior a este límite se valorará como si hubiese sido formulada con un 80% de descuento.

Presupuestos del modelo:

- **Transparencia de la información**

La agencia se compromete a la prestación del servicio en sistema de “libros abiertos”, ofreciendo la información (auditada y/o susceptible de ser auditada) que se requiera en cualquier momento.

- **Universalidad del servicio**

Este sistema grava cualquier transacción del sistema originada en una petición de servicio de la Secretaría General. Es decir, se debe garantizar la prestación de cualquier tipo de servicio que se solicite bien a la mejor tarifa disponible, pública o negociada, con independencia del canal de distribución, medio de pago, tipo de tarifa.

- **Garantía de emisión de tarifas en otros mercados**

Exigible para todas aquellas agencias/redes de agencias que hagan valer en la presente licitación su presencia internacional en determinados mercados y, en consecuencia, hayan sido positivamente valoradas.

En estos casos resultará inexcusable la posibilidad de ofertar y, en todo caso, emitir billetes en tarifas publicadas propias de esos mercados, siempre y cuando, el peticionario de servicio solicita la emisión local del mismo acuerdo con los requisitos marcados por la agencia.

- **Acuerdo de niveles de prestación de servicios (SLA)**

La agencia propondrá un SLA que comprometa la calidad y características del servicio ofertado.

El SLA debe incluir, entre otras cuestiones, penalizaciones por incumplimiento de no ofrecer la mejor tarifa disponible para cualquier servicio demandado; o no ofrecer tarifas en mercados en los que se ha valorado la presencia de su red de agencias.

Las penalizaciones, en ambos casos, deben ser iguales a al pago del importe resultante de calcular la media de todos los excesos de tarifa identificados y no justificados.

- ***No exclusividad de la agencia adjudicataria***

No se establece servicio de exclusividad con la agencia. Existen diferentes motivos que justifican la no exclusividad de la agencia: políticas de viaje diferenciadas que obligan a la contratación directa con proveedores; existencia de tarifas negociadas por parte de otros organismos beneficiarios; tarifas negociadas sustancialmente más beneficiosas ofertadas por otros distribuidores privados, tarifas más beneficiosas provenientes de otros mercados de emisión, etc.

Aspectos comunes a las propuestas administrativa, técnica y económica.

- Las propuestas deberán estar redactadas en idioma español.
- No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la OEI estime fundamental para considerar la oferta.
- Cada licitador no podrá presentar más que una sola proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en agrupación temporal con otras, si lo ha hecho individualmente o figura en más de una. La infracción de estas normas dará lugar a no admitir a licitación ninguna de las propuestas por él suscritas.

12. CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Recibidos los sobres por el secretario del Comité de Evaluación, se reunirá el 22 de junio de 2017 con el Comité de Evaluación, para calificar previamente los documentos presentados en tiempo y forma de los sobres 1 y 2.

Si la mesa observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará por escrito a los interesados, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles para que los licitadores los corrijan o subsanen bajo apercibimiento de exclusión definitiva del licitador si en el plazo concedido no procede a la subsanación de la documentación. La fecha límite para recibir subsanaciones será el 27 de junio de 2017.

Posteriormente se reunirá de nuevo el Comité de Evaluación para adoptar el oportuno acuerdo sobre la admisión definitiva de los licitadores a la vista de las subsanaciones recibidas.

El 28 de junio, la OEI enviará un correo electrónico a las empresas que hayan concursado para informarles si han sido o no seleccionadas para ser valoradas y en ese correo se solicitará el envío de la clave para la apertura del sobre nº 3 (oferta económica), la cual

deberá ser remitida a lo largo de ese día. No recibir dicha clave, implicará ser descartado del proceso.

13. APERTURA DE PROPUESTA ECONÓMICA

La apertura del sobre nº 3 (propuestas económicas) de las diferentes ofertas se realizará por parte del Comité de Evaluación el día 29 de junio.

14. BAREMACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La baremación de las propuestas realizadas se hará de acuerdo con la oferta económica y técnica.

Para la ponderación técnica:

Se otorgará la puntuación máxima, para cada uno de los criterios, a la mejor oferta en ese aspecto. El resto de los ofertantes se llevarán una puntuación proporcional a la mejor.

Se otorgará la puntuación en función de la baremación de los diferentes criterios que aparecen en la tabla:

PROPUESTA TÉCNICA	48 pts
1,-Personal y Horario	6 pts
2,-Modelo de gestión de servicio	15 pts
Gestión de expedientes de viaje	4 pts
Documentación y herramientas de trabajo	3 pts
Tarjeta en garantía	3 pts
Gestión de visados	1 pts
Gestión de incidencias	3 pts
Plan de reuniones y revisiones periódicas	1 pts
3,- Acuerdos comerciales	2 pts
4,- Red Internacional de Agencias	2 pts

5,- Grupos y eventos	2 ptos
6,- Seguros de viaje	5 ptos
Seguro de accidentes en viaje	1,5 ptos
Seguro de asistencia-Cobertura equipaje y personas	3 ptos
Cobertura de demoras	0,5 ptos
7,- Acuerdo de Servicio (SLA)	6 ptos
8,- Informes	2 ptos
9,- Facturaci3n	4 ptos
10,-Régimen de pagos	3 ptos
11,- Mejoras para el personal de la Organizaci3n	1 ptos

PROPUESTA ECON3MICA 52 PTOS

Teniendo en cuenta los cargos por emisi3n de los billetes, se aplicarán las siguientes fórmulas:

- 1.- Aéreo Internacional**=puntuaci3n máxima (30) x (Oferta que se valora/Oferta más ventajosa).
- 2.- Aéreo Europeo**=puntuaci3n máxima (13) x (Oferta que se valora/Oferta más ventajosa).
- 3.- Aéreo Nacional**=puntuaci3n máxima (6) x (Oferta que se valora/Oferta más ventajosa).
- 4.- Transacci3n Tren** = puntuaci3n máxima (3) x (Oferta que se valora/Oferta más ventajosa).

15.ADJUDICACI3N DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona mediante la oportuna adjudicaci3n del contrato por el Órgano de Contrataci3n, a propuesta del Comité de Evaluaci3n. El Órgano de Contrataci3n deberá motivar su decisi3n si disiente de la propuesta del Comité de Evaluaci3n.

La adjudicación provisional del contrato se comunicará por escrito al correo electrónico facilitado por los licitantes. Esta comunicación se realizará el 3 de julio de 2017.

Los distintos licitadores, si así lo consideran, podrán presentar reclamación de la adjudicación provisional al Departamento Jurídico de la OEI. El plazo para presentar reclamaciones finaliza el 5 de julio de 2017.

Superado el plazo para presentar reclamaciones, el contrato se adjudicará de forma definitiva el 6 de julio de 2017. Esta adjudicación definitiva se comunicará a todos los participantes por correo electrónico.

16. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El documento de formalización del contrato se otorgará dentro del plazo de quince días naturales, a contar desde el siguiente al de recepción de la notificación de la adjudicación.

Cuando por causas imputables al contratista, no pudiese formalizarse el contrato dentro del plazo indicado, la OEI podrá acordar la resolución del mismo, previo el preceptivo trámite de audiencia del interesado.

El contrato tendrá carácter privado, siendo competente el orden jurisdiccional civil para conocer de las controversias que surjan en su interpretación o aplicación.

La formalización del contrato se realizará mediante la firma de contrato por escrito en documento privado entre las partes en el plazo máximo de quince días naturales, desde la adjudicación. Si la empresa adjudicataria solicitase la formalización del contrato mediante escritura pública, serán de su cargo y cuenta los gastos derivados del otorgamiento de aquélla. En este caso, el contratista deberá entregar a la unidad una copia legitimada y una simple del citado documento en el plazo máximo de un mes desde su formalización.

La fecha de inicio de la actividad objeto de contrato será el 1 de agosto de 2017.

17. NORMAS REGULADORAS

El contrato que se suscriba tendrá carácter privado y se registrará por:

- **Las cláusulas contenidas en este pliego.**
- **El Manual de contratación de la OEI.**

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos al mismo, o de las instrucciones, términos de referencia o normas de toda índole, dictados

por la OEI que puedan tener aplicaci3n en la ejecuci3n de lo pactado, no eximir3 al empresario de la obligaci3n de su cumplimiento.

18. RESOLUCI3N DEL CONTRATO

Son causas de resoluci3n del contrato las siguientes:

- a) Incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones descritas en el contrato.
- b) La manifiesta falta de calidad del servicio prestado o la no adecuaci3n del mismo a las condiciones pactadas en la documentaci3n vinculante.
- c) La declaraci3n de concurso en los t3rminos que describe la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal.
- d) Mutuo acuerdo de las partes.
- e) Incumplimiento de las limitaciones en materia de subcontrataci3n.
- f) Obstrucci3n a las facultades de direcci3n e inspecci3n de la OEI.

19. SUBCONTRATACI3N

Las actividades objeto de este contrato deber3n ser ejecutadas directamente por la empresa adjudicataria. Con car3cter excepcional, la Secretar3a General de la OEI podr3 autorizar la subcontrataci3n de personal o tareas vinculadas al objeto del contrato por empresa distinta a la adjudicataria. La aceptaci3n deber3 ser expresa. Ser3 requisito imprescindible que la empresa subcontratista est3 al corriente de pago de sus obligaciones fiscales y de seguridad social.

La empresa adjudicataria ser3 responsable ante la Secretar3a General por la actuaci3n de la empresa subcontratada en todos los 3mbitos, incluyendo la calidad del servicio, plazos de entrega y finalizaci3n, obligaciones con relaci3n al tratamiento de datos e informaciones, as3 como del cumplimiento por la empresa subcontratada de sus obligaciones sociales y fiscales.

20. NORMATIVA DE VIAJES

Para los viajes en avi3n se seguir3 la normativa del organismo financiador del proyecto bajo el que viaje el personal. En caso de que sea personal de Secretar3a General, se registrar3n por la normativa de viajes de misma.

Los billetes se emitir3n en clase turista o equivalente. Para el caso de solicitar clase superior, se requerir3 aprobaci3n de la gerencia de la Secretar3a General.

21. REVISI3N DE PRECIOS

Dadas las caracter3sticas del contrato, no procede revisi3n de precios.

22. RÉGIMENES DE IMPUESTOS Y TASAS APLICABLES AL CONTRATO

En el precio del contrato se consideran comprendidos todos los conceptos de coste y gasto inherentes al trabajo a realizar incluso el Impuesto sobre Valor Añadido y cualesquiera otras cargas u obligaciones fiscales vigentes en la fecha de formalización del contrato.

23. RESUMEN DE LOS PLAZOS DE LA CONVOCATORIA

PLAZO PRESENTACION OFERTAS: 8 al 21 de junio de 2017 (hasta las 12:00, hora de Madrid) a convocatoriaspublicas.oei@oei.es con el asunto claramente identificado como sigue: **LIC/01/2017**.

PLAZO PARA FORMULACIÓN DE ACLARACIONES: 8 al 13 de junio. Las consultas deberán efectuarse a: convocatoriaspublicas.oei@oei.es

FECHA DE APERTURA SOBRES Nº1 y Nº 2: 22 de junio de 2017.

SOLICITUD DE SUBSANACIONES: 22 al 23 junio de 2017.

FECHA RECEPCIÓN SUBSANACIONES SOLICITADAS: 22 al 27 de junio de 2017

FECHA COMUNICACIÓN CONFORMIDAD SOBRES Nº1 y Nº 2: 28 de junio de 2017

SOLICITUD DE CLAVE DE ACCESO SOBRE Nº 3: 28 de junio de 2017

FECHA RECEPCIÓN CLAVE SOBRE Nº 3: 28 de junio de 2017

FECHA APERTURA SOBRE Nº 3: 29 de junio de 2017.

FECHA DE ADJUDICACIÓN y COMUNICACIÓN A TODOS LOS OFERENTES: 3 de julio de 2017.

PLAZO PARA FORMULAR RECLAMACIONES: del 3 al 5 de julio de 2017.

ADJUDICACIÓN DEFINITIVA: 6 de julio de 2017.

FECHA PREVISTA FIRMA DE CONTRATO: 14 de julio de 2017.

24. ANEXOS

ANEXO I: Declaración responsable le sobre los criterios de exclusión

ANEXO II. Propuesta económica

ANEXO I

DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE LOS CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

[Ei] [La] abajo firmante [*nombre de la persona que firma*] en representación

(Solo para las personas físicas) propia	(Solo para las personas jurídicas) de la persona jurídica siguiente:
DNI/Número de pasaporte: («la persona»)	Nombre oficial completo: Forma jurídica oficial: Datos registrales: Dirección oficial completa: NIF-IVA: («la persona»)

I. SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN

Declara que la persona antes mencionada cumple con los criterios de selección exigidos y que se encuentra en una de las situaciones siguientes:	SÍ	NO
a) está incurso en un procedimiento de quiebra, liquidación, intervención judicial o concurso de acreedores, cese de actividad o en cualquier otra situación similar resultante de un procedimiento de la misma naturaleza vigente en las legislaciones y normativas nacionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) se ha establecido mediante una sentencia firme o una decisión administrativa definitiva que la persona está en situación de incumplimiento de sus obligaciones relativas al pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social, de acuerdo con las disposiciones legales del país en el que está establecida, el país en el que está situado el Órgano de Contratación, o bien las del país de ejecución del contrato;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable o al facilitar cualesquiera otros datos relativos a su capacidad y solvencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II – PRUEBAS DOCUMENTALES PARA LA ADJUDICACIÓN

En el plazo fijado por el Órgano de Contratación, la persona deberá presentar las siguientes pruebas relativas a las personas físicas o jurídicas:

En relación con la situación descrita en las letras a) o b), deberán presentarse certificados recientes de las autoridades competentes del Estado en cuestión. Estos documentos deberán acreditar que la persona **está al corriente en el pago de los diferentes impuestos y cotizaciones a la seguridad social** a que esté sujeto, con inclusión del IVA, el impuesto sobre la renta (sólo en el caso de personas físicas), el impuesto de sociedades (sólo en el caso de personas jurídicas) y las cotizaciones a la seguridad social. Cuando cualquiera de los documentos descritos anteriormente no se expida en el país correspondiente, podrá ser sustituido por una declaración jurada hecha

ante un órgano judicial o un notario o, en su defecto, una declaración solemne ante una autoridad administrativa o un colegio profesional cualificado en el país de establecimiento.

La persona no está obligada a presentar tal prueba si la misma ya ha sido presentada a efectos de otro procedimiento. La fecha de expedición de los documentos no debe ser superior a un año a partir de la fecha de su solicitud por el Órgano de Contratación y debe ser válida en dicha fecha.

El abajo firmante declara que la persona ya ha presentado la documentación en un procedimiento anterior y confirma que no se ha producido ningún cambio en su situación.

Documento	Referencia completa al procedimiento previo
<i>Insértense tantas líneas como sean necesarias.</i>	

La persona citada podrá ser expulsada de este procedimiento y objeto de sanciones administrativas (sanción financiera o exclusión) si se demostrara que las declaraciones o la información facilitadas como condición para la participación en el presente procedimiento son falsas.

Nombre y apellidos

Fecha

Firma

ANEXO II

PROPUESTA ECONÓMICA

D. _____ con residencia en _____ provincia de _____ calle _____ piso ____ C.P. _____ con Documento Nacional de Identidad número _____, enterado del anuncio publicado y del Pliego de Condiciones Técnicas y Administrativas que ha de regir en el concurso para adjudicación del contrato del servicio de gestión de viajes en la Secretaría General de la OEI, en nombre propio (o como mandatario de _____, o como Director, Gerente, Consejero, Delegado, etc. de la Sociedad _____) se compromete a tomar a su cargo la gestión del servicio ofertando los beneficios económicos y de otro tipo que la Secretaría General de la OEI obtendría durante el plazo de duración del contrato que se señalan a continuación:

Servicios	Plataforma Offline (Telefónica)
Transacción Aéreo Domestico	0 €
Transacción Aéreo Europeo	0 €
Transacción Aéreo Internacional	0 €
Transacción Hotel Pago Directo	0 €
Transacción Hotel Bono	0 €
Transacción Coche Pago Directo	0 €
Transacción Coche Bono	0 €
Transacción Tren (ida y vuelta)	0 €
Cambios aéreos a todos los destinos	0 €
Reemisión aéreos a todos los destinos	0 €
Cambios Tren	0 €
Llamadas al ETS	0 €

Los fees presentados son netos.

Haciendo contar que acepta de manera expresa las condiciones establecidas en el Pliego que regula esta contratación y declarando que reúne los requisitos para contratar con la OEI exigidos por las disposiciones vigentes, para lo que aportará en caso de resultar adjudicatario, los documentos que acrediten las circunstancias mencionadas.

Fecha y firma del licitador