



Expediente 20130617-00424

**CONDICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN
DE SERVICIOS DE VIAJES CORPORATIVOS DE INECO.**

Paseo de la Habana, 138
28036 Madrid. España
Tel.: +34 91 452 12 00
Fax: +34 91 452 13 00
www.ineco.es

1	OBJETO	2
2	ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS	2
3	MEDIOS REQUERIDOS	5
3.1	MEDIOS MATERIALES.....	5
3.2	MEDIOS HUMANOS Y SOLVENCIA TÉCNICA	5
4	TÉRMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES.....	6
5	DURACIÓN	6
6	IMPORTE ESTIMADO	6
7	SOLVENCIA TÉCNICA.....	6
7.1	REFERENCIAS	6
7.2	SOLVENCIA DE LOS MEDIOS HUMANOS	6
8	SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA	7
9	CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	7
9.1	CRITERIOS EXCLUYENTES	7
9.2	CRITERIOS DE VALORACIÓN ECONÓMICA (70 Puntos)	7
9.3	CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA (30 Puntos).....	8
10	CONTENIDO DE LAS OFERTAS	9
10.1	OFERTA TÉCNICA	9
10.2	OFERTA ECONÓMICA	9
11	PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....	9

1 OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones particulares relativas a la contratación de la prestación de servicios de viajes corporativos de Ineco.

2 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Las presentes condiciones particulares recogen las especificaciones por las que se regirá el contrato de gestión y contratación de servicios de viajes corporativos de Ineco.

La gestión y contratación de los viajes corporativos comprende los siguientes servicios:

- Asesoramiento e información en materia de alojamiento, viajes e información necesaria para la gestión de cuantos documentos sean necesarias para la entrada y permanencia en cualquier país del mundo.
- Emisión de billetes de avión, tanto nacional como internacional, así como las gestiones necesarias para los reintegros de billetes y tasas en caso de que se produzcan anulaciones y cancelaciones.
- Emisión de billetes de tren.
- Emisión de billetes de barco.
- Realización de reservas hoteleras, sin que en ningún caso suponga pago alguno por parte del cliente en destino y emisión de los documentos necesarios para la realización completa de los servicios correspondientes. De este modo se deberá efectuar sin coste adicional alguno para Ineco la pre-reserva y pago por adelantado de cualquiera de los hoteles o servicios que así lo requieran, sin que medie tarjeta corporativa de Ineco.
- Alquiler de vehículos a corta/ larga duración en destino nacional e internacional.
- Reemisiones, cambios o anulaciones, cuando corresponda.
- Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- Realización de otras gestiones propias de agencias de viajes.
- Negociación de acuerdos con proveedores, en destinos nacionales e internacionales siendo los mismos rubricados por Ineco.
- Gestión de tarjetas de puntos corporativas y gestión del canje de los puntos acumulados por billetes de empresa.
- Gestión total de la herramienta de viajes de Ineco, que comprende la introducción en el sistema de viajes de Ineco de tres opciones de viaje relativas a tres reservas efectuadas previamente acorde con la política de viajes en vigor; una vez cumplimentada la solicitud es devuelta al viajero para su selección y al validador para la aprobación final del viaje y del gasto. Los cambios y cancelaciones derivados de cada viaje deberán ser gestionados a través de la aplicación. La agencia de viajes corporativa será la responsable de la comunicación interna con el destinatario final del viaje o en su defecto con el peticionario, de tal forma que se pueda resolver cualquier incidencia de forma inmediata.
- La agencia de viajes corporativa deberá al menos ofrecer dentro de la franja solicitada por el cliente en su petición, tres alternativas posibles al viaje solicitado.
- Informe mensual de puntos de tarjetas corporativas.
- Informes mensuales de ahorros perdidos en formato Ineco.
- Informes mensuales de facturación en formato Xml.
- Integración de Amadeus con International Sos Security
- Informes mensuales de consumos desglosados por tipo de servicio y destino de forma mensual, alimentando base de datos, con el fin de obtener a cierre de mes todas las transacciones acumuladas hasta la fecha desglosada por tipo de servicio y destino.
- Cobertura internacional, partners, agencias colaboradoras y oficinas propias fuera de España.

A continuación se adjunta a título orientativo el cuadro de facturación, gasto y transacciones efectuadas en 2012, con el fin de determinar de una forma más precisa la oferta a presentar sobre la base de la descomposición del gasto en los siguientes servicios.

CIERRE 2012 DESGLOSADO POR PRODUCTO Total : 4.776.177,81€ (24.841 Transacciones)		
TIPO DE PRODUCTO	IMPORTE	TRANSACCIONES
AEREO NACIONAL	476.558,89 €	2771
AEREO INTERNACIONAL	1.965.384,45 €	3538
FERROCARRIL NACIONAL	523.835,73 €	9745
FERROCARRIL INTERNACIONAL	14.633,34 €	189
HOTEL NACIONAL	616.227 €	5066
HOTEL INTERNACIONAL	946.019,60 €	2134
RENT A CAR NACIONAL	128.081,38 €	1093
RENT A CAR INTERNACIONAL	16.661,10 €	46
VARIOS	88.776,32 €	259
TOTAL	4.776.177,81 €	24.841

TOP 10 DESTINOS AEREOS		
DESTINO	IMPORTE	TRANSACCIONES
JEDDAH	189.166,32 €	243
KUWAIT	133.550,02 €	184
SAO PAULO	106.700 €	56
LONDRES	94.535,37 €	317
TEL AVIV	89.791,02 €	128
BOGOTA	85.608 €	48
MEXICO	76.898,31 €	51
QUITO	65.676,01 €	32
DOHA	63.558,15 €	79
LAS PALMAS DE G. CANARIA	55.544,54 €	257
TOTAL	961.027,74 €	1.395

TOP 10 HOTELES		
HOTEL Y DESTINO	IMPORTE	ROOM NIGHTS
SHERATON JEDDAH	230.248,03 €	1402
HILTON JEDDAH	136.493,68 €	745
LE ROYAL KUWAIT	58.699,32 €	408
EXPO BARCELONA	41.354,56 €	487
HOTEL FELBRIDGE AND SPA LONDRES	35.788,80 €	315
NH ALBAR-ALBACETE	29.650,11 €	457
ABBA CENTRUM ALICANTE	23.991,52 €	353
W HOTEL TAIPEI	20.065 €	57
MARRIOT JEDDAH	17.792 €	117
IBIS ESKISEHIR	15.464,67 €	241
TOTAL	609.547,69 €	4.582

A continuación se adjunta el cuadro de hoteles negociados con tarifas netas:

ACUERDOS HOTELES INTERNACIONAL NO COMISIONABLES			
HOTEL	CIUDAD	PAIS	PERNOCTACIONES 2012
HOTEL MARRIOT JEDDAH	Jeddah	Arabia Saudí	208
MOVENPICK HOTEL JEDDAH	Jeddah	Arabia Saudí	20
HILTON JEDDAH	Jeddah	Arabia Saudí	745
HOTEL SHERATON JEDDAH	Jeddah	Arabia Saudí	1402
HOTEL MARRIOT RIYADH	Riyadh	Arabia Saudí	22
HOTEL COURTYARD RIYADH	Riyadh	Arabia Saudí	21
HOTEL DESIGNHOTEL	Maastricht	Holanda	43
YAK AND YETI	Kathmandu	Nepal	60
HOTEL MARRIOT TEL AVIV	Tel Aviv	Israel	78

Asimismo debido a la negociación por parte de Ineco de los proveedores de viajes asociados al proyecto Medina La meca o cualquier otro proyecto en el que Ineco lidere el Project Management del mismo asumiendo la negociación y acuerdos marco en materia de viajes corporativos, se podrá sumar a la lista anteriormente establecida cualquier otro proveedor que sea requerido por las necesidades de las empresas del consorcio o

de cualquier otra alianza empresarial, con independencia de ser o no comisionable para las agencias. Reservas hoteleras con los hoteles que tenemos acuerdos.

3 MEDIOS REQUERIDOS

La empresa adjudicataria deberá aportar todos los medios materiales, técnicos y humanos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos, conforme a lo establecido en las presentes condiciones particulares.

La empresa adjudicataria deberá aportar declaración expresa sobre si va a realizar la totalidad de los trabajos con medios propios o si alguna parte del mismo va a ser objeto de subcontratación o de colaboración externa.

Todos los medios ofertados serán exigidos para el desarrollo de los trabajos. De no ser así se considerará como incumplimiento de la empresa adjudicataria.

3.1 MEDIOS MATERIALES

El Adjudicatario deberá de disponer durante todo el desarrollo del contrato de al menos los siguientes medios técnicos, siendo necesario justificar la adquisición, alquiler o renting del mismo. En ningún caso la puesta a disposición de Ineco de cualquiera de estas herramientas supondrá coste alguno a Ineco:

- Herramientas de Selling
- Value
- Master
- All first
- Gestión de listas de espera y búsquedas de tarifas más baratas.
- CCR
- Facturas y ficheros de facturación
- Conciliación de tarjetas de crédito.
- Justificación del pago en hoteles internacionales sin cargo alguno
- Servicio 24 horas
- Servicio de Información y comunicación al Pasajero
- Herramienta de localización de viajeros

La prestación del servicio se efectuará a través de implant u outplant, dependiendo de las necesidades de Ineco, en ambos casos, con dedicación 100% exclusiva a Ineco. Ambas opciones deben estar contempladas en la oferta sin alteración alguna de costes. No están permitidos en esta licitación los servicios a través de Call Center.

Será requisito imprescindible el facilitar por parte de la empresa adjudicataria del servicio, un fichero XML definido por Ineco, que contendrá todas las facturas realizadas por la agencia. El documento de especificaciones del fichero XMIL será facilitado a las empresas que resulten finalistas en esta licitación. La periodicidad de la remisión del fichero de facturas Xml será la establecida por parte de Ineco.

3.2 MEDIOS HUMANOS Y SOLVENCIA TÉCNICA

El equipo de la empresa adjudicataria prestará servicio acreditando la especialización y experiencia en el sector de viajes de empresa; así mismo deberá proporcionar todos los medios humanos necesarios para la perfecta realización del servicio.

En el caso de que una vez iniciado el contrato sea necesario sustituir a algún de ellos, el sustituto deberá cumplir los mismos requisitos descritos anteriormente y se deberá comunicar a Ineco con al menos 1 semana de antelación presentando el CV del sustituto.

4 TÉRMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES

Serán de aplicación las condiciones generales de contratación publicadas en el perfil del contratante de Ineco (www.ineco.es) y en la plataforma de Contratación del Estado (www.contrataciondelestado.es).

El adjudicatario indicará en todas las facturas que emita el número de expediente interno que corresponda, debiendo ir acompañada en todo caso de los albaranes correspondientes.

Las facturas serán emitidas una vez finalizados la totalidad de los trabajos. Se remitirán al Departamento de Servicios Generales para su comprobación y visado.

5 DURACIÓN

La duración del contrato será de **(1 año)**, a partir de la firma del mismo, prorrogable por otro año más previo acuerdo entre las partes.

El inicio de los trabajos coincidirá con la fecha de firma del contrato entre la empresa adjudicataria e Ineco.

6 IMPORTE ESTIMADO

El importe anual estimado de referencia para la licitación, por todos los conceptos derivados de la ejecución de los trabajos objeto del presente documento asciende a **CINCO MILLONES DE EUROS (5.000.000 €)**, IVA EXCLUIDO.

7 SOLVENCIA TÉCNICA

Para acreditar la solvencia técnica suficiente para presentarse a la presente licitación se deberán cumplir los requisitos establecidos a continuación.

- Copia de TC-1 y TC-2, correspondientes al mes inmediatamente anterior disponible a la fecha de publicación de la licitación, sellado por la correspondiente entidad bancaria y acompañado de la declaración jurada de la veracidad de los actos por parte representante legal de la empresa licitadora.
- Relación suscrita por un responsable legal de la empresa en la que se recojan los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya una descripción del proyecto, importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de las mismas y de los cuales, al menos 5, serán de trabajos similares, de presupuesto igual o mayor al previsto en el presente documento.

Su justificación podrá ser posteriormente requerida, mediante cualquiera de los siguientes apartados.

7.1 REFERENCIAS

La empresa adjudicataria, deberá presentar acreditada experiencia en la gestión de viajes corporativos, presentando cuantas referencias de trabajos anteriores sean necesarios para su justificación.

Al menos deberán presentar 3 cartas de referencia de empresas similares o superiores a volumen de facturación de Ineco.

Las empresas licitadoras deberán acreditar una cantidad mínima en facturación de viajes corporativos de 150.000.000 €.

7.2 SOLVENCIA DE LOS MEDIOS HUMANOS

Se requerirán al menos los siguientes perfiles:

- Perfil de responsable, con más de 7 años de experiencia en áreas de empresa no vacacional, con nivel Advanced en habla inglesa.
- Personal de habla inglesa, con un nivel acreditado superior al First y al menos con 4 años de experiencia en la gestión de viajes corporativos no vacacionales.
- Personal con nivel medio en francés y con experiencia de al menos 4 años en la gestión de viajes corporativos no vacacionales.

- El personal debe contar como mínimo con tres años de experiencia en el sector de viajes corporativos.
- Se deberán aportar los Curricula Vitae del personal requerido para la prestación de los servicios descritos en el presente documento, que incluirá las correspondientes referencias contrastadas y justificativas de la experiencia profesional requerida, mediante la relación suscrita de los principales servicios o trabajos realizados

La empresa adjudicataria deberá mantener en todo momento la confidencialidad absoluta de todos los trabajos realizados estando expresamente prohibida la entrega de trabajos de Ineco a terceros.

8 SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

En el momento de presentar la oferta, para acreditar la solvencia económica y financiera el licitador deberá aportar y renovar cada seis meses.

- Informe de Instituciones financieras con los que el participante en la negociación haya mantenido posiciones de activo o de pasivo significativas en los tres últimos ejercicios que indique al menos los siguientes extremos:
- Cumplimiento de los compromisos de reembolso de operaciones de crédito
- Evaluación global de la entidad.
- Certificado oficial de hallarse al corriente de cumplimiento de las obligaciones tributarias
- Certificado oficial de hallarse al corriente de cumplimiento de sus obligaciones de la seguridad social.

9 CRITERIOS DE VALORACIÓN

En una primera fase las ofertas recibidas se clasificarán de acuerdo a su valoración técnica y económica, resultando seleccionadas las cuatro empresas que obtengan mayor puntuación suma de las dos.

La puntuación que se aplicará en esta primera fase será de 70 puntos para la parte económica y de 30 puntos para la parte técnica.

Una vez valoradas las ofertas en la primera fase, Ineco podrá requerir información adicional o mejoras de las ofertas a las empresas mejor valoradas, procediéndose a una nueva valoración en una segunda fase.

La puntuación que se aplicará en esta segunda fase será 100 % económica, salvo que alguna de las soluciones técnicas aportadas presente una mejora para Ineco. En este caso se volvería a concursar, con los nuevos requisitos técnicos, entre las empresas seleccionadas (2) y la puntuación sería 80 puntos para la parte económica y 20 puntos para la parte técnica, resultando adjudicatario el mejor valorado.

9.1 CRITERIOS EXCLUYENTES

Será motivo de exclusión las siguientes causas:

- No estar dado de alta en el registro de proveedores de Ineco, o en su defecto adjuntar un compromiso de hacerlo en el plazo de quince (15) días naturales a partir de que Ineco se lo requiera.
- No aportar la relación de medios humanos y técnicos requeridos en el punto 3.
- No presentar los criterios de solvencia exigidos en el apartado 7.
- No obtener al menos el 50% de la valoración técnica.

9.2 CRITERIOS DE VALORACIÓN ECONÓMICA (70 Puntos)

9.2.1 Valoración económica gastos Fees (40 puntos)

Será criterio excluyente unos gastos de emisión mayores a 5 euros en cualquier tipo de transacción.

$$Puntuación Económica (PE) = 0,4 \times \left(\frac{70 \times (Pt \text{ max} - Pt)}{Pt \text{ max} - Pt \text{ mas economico}} + 30 \right)$$

Siendo Pt max = 5 €

A estos efectos el Pt, se determinará como la media ponderada del precio ofertado para cada tipo de transacción, según la siguiente fórmula:

$$Pt = Cav \times 26 \% + Ct \times 40 \% + Cc \times 5 \% + Ch \times 29 \%$$

Siendo:

- Cav el coste de emisión del servicio de avión
- Ct el coste de emisión del servicio de tren
- Cc el coste de emisión del servicio de alquiler de coches
- Ch el coste de emisión del servicio de hoteles

9.2.2 Valoración económica Rappel (30 puntos)

Será criterio excluyente no ofertar un Rappel como mínimo del 1.5% sobre la facturación bruta anual.

$$Puntuación\ económica = \frac{Pt * 30}{Pt\ superior}$$

A estos efectos el Pt, se determinará como la media ponderada del rappel ofertado para cada tipo de transacción, según la siguiente fórmula:

$$Pt = Rav \times 53 \% + Rt \times 11 \% + Rc \times 3 \% + Rh \times 33\%$$

Siendo:

- Rav el % de rappel sobre servicio de avión
- Rt el % de rappel sobre el servicio de tren
- Rc el % de rappel sobre el servicio de alquiler de coches
- Rh el % de rappel sobre el servicio de hoteles

9.3 CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA (30 Puntos)

9.3.1 Oficinas propias nacionales e internacionales que el licitador pone a disposición de Ineco (Máx. 10 puntos)

- Menos de 30: 0 puntos
- Entre 30 y 40: 1 punto
- Entre 41 y 50: 4 puntos
- Entre 51 y 60: 7 puntos
- Entre 61 y 90: 8 puntos
- Más de 90: 10 puntos

9.3.2 Partners y acreditación con acuerdos de colaboración con agencias fuera de España que se ponen a disposición de Ineco sin coste alguno asociado. (Máx. 10 puntos)

- Menos de 30: 0 puntos
- Entre 30 y 60: 1 punto
- Entre 61 y 80: 2 puntos
- Entre 81 y 100: 3 puntos
- Entre 100 y 200: 5 puntos
- Más de 200: 10 puntos

9.3.3 Mejoras y simplificación en la facturación de viajes (2 puntos)

La empresa adjudicataria del servicio deberá proporcionar la posibilidad a Ineco de facturar los servicios prestados (vuelos, hoteles, comisiones de servicio...) a sus establecimientos permanentes de todo el mundo mediante sus sucursales/filiales o agencias asociadas situadas en los países en los que Ineco tenga sus establecimientos permanentes o filiales. Estos servicios deberán de proporcionarse con las mismas condiciones de seguridad y tarifas aplicables para Ineco, S.A.

9.3.4 Propuesta de ampliación de horario del servicio (máx. 5 puntos)

- Propuesta de servicio desde las 8:00 hasta las 19:00 3 puntos
- Propuesta de servicio desde las 8:00 hasta las 20:00 5 puntos

9.3.5 Herramientas propias y fuera de las ya solicitadas en los criterios de solvencia y medios técnicos. (Máx. 2 puntos)

Se valorarán herramientas de localización de viajeros y aplicaciones para el uso de códigos Qr en móviles corporativos

- Trip Care o similar (1 punto)
- Envío de información con códigos Bidi (1 punto)

9.3.6 Mejoras que supongan mejoras de la calidad ofertada y del servicio técnico (máx. 1 punto)

Se valorarán las aplicaciones informáticas de ayuda para el viajero:

- Aplicaciones recepción de alertas sobre cambios y cancelaciones en vuelos emitidos (0.25 punto)
- Aplicaciones de avisos para la emisión de tarjetas de embarque (0.25 punto)
- Herramientas de gestión de informes y estadísticas de consumo (0.25 puntos)
- Cualquier otra herramienta que el licitador ponga a disposición de Ineco para la mejora y comodidad del servicio sin coste alguno. (0.25 punto)

10 CONTENIDO DE LAS OFERTAS

10.1 OFERTA TÉCNICA

Se presentará una Memoria Técnica de los trabajos a realizar, en la que, de forma clara y concisa, se describirá la metodología a seguir en el desarrollo de los trabajos, en coherencia con los medios humanos y materiales propuestos y las prescripciones establecidas en los criterios de valoración técnica.

Se indicarán las mejoras y compromisos técnicos adicionales a los impuestos en el presente documento, si procede, valorándose aquellos que supongan una mejora continua en el servicio y la reducción del gasto.

Asimismo, se incluirán en la oferta técnica los Currícula Vitae de los candidatos propuestos como parte del equipo de trabajo.

10.2 OFERTA ECONÓMICA

La propuesta económica deberá estar firmada por el representante legal de la empresa ofertante.

Las cantidades recogidas en dicha propuesta deberán expresarse **sin IVA**.

11 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Los ofertantes presentarán aquella documentación que estimen necesaria sobre los aspectos incluidos en los criterios de adjudicación y ponderación. Asimismo, podrán incluir cualquier documentación que se considere necesaria o de mejora.

Para recabar la información necesaria para la redacción de la oferta la persona de contacto por parte de Ineco será: Diana Sanchez Gil. Área de Servicios.

Todas las ofertas se enviarán en soporte electrónico a la siguiente dirección: ofertas@ineco.es.

El fichero que contenga la oferta económica se identificará como O.E.- 20130617-00424-PROVEEDOR y el fichero que contenga la oferta técnica se identificará como O.T.- 20130617-00424-PROVEEDOR. En caso de fichero de peso superior a 15 Mb podrá remitirse en soporte electrónico (CD) a:

Unidad de Compras y Contratación
Paseo de la Habana 138
28036 Madrid

En ambos caso se deberá hacer referencia al número de expediente que figura en la publicación en la página web de Ineco.

La oferta técnica y la oferta económica deberán presentarse en ficheros separados, sin que se haga referencia a la propuesta económica dentro de la propuesta técnica.

En caso de incumplimiento de los requisitos establecidos en el presente apartado, relativos al envío de las ofertas a una dirección distinta de la indicada, el ofertante podrá quedar excluido de la presente licitación.