

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE VIAJES DE ENRESA  
(Nº Expediente: CO-SV-23-012)**

Clave: 000-ES-SV-0252

Páginas: 13

## INDICE

1.- OBJETO DEL PLIEGO .....	2
2.- USUARIOS DEL SERVICIO .....	2
3.- ALCANCE DEL SERVICIO.....	2
4.- DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS.....	2
5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	4
6.- SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....	12
7.- SERVICIOS PRIVADOS.....	12

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Marzo 2023	Página: 2
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

## 1.- OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer las condiciones que deberán regir la prestación de los servicios de agencia de viajes que demande Enresa de acuerdo con su Política de Viajes, que se entregará al contratista como herramienta directriz del servicio.

## 2.- USUARIOS DEL SERVICIO

Se consideran usuarios de este contrato el personal de Enresa tanto fijo como temporal, así como los becarios de los centros de trabajo cuyos gastos de viaje asuma Enresa debido a cualquier misión que lo requiera.

## 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio objeto del contrato comprende la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo y los bonos de alojamiento, tanto en territorio nacional como en el extranjero a los usuarios del servicio; así como la reserva de autobuses, alquiler de vehículos y de espacios, gestión de visados, organización de eventos, servicio de restauración y catering, además de cualquier otro servicio propio de la actividad de las agencias de viajes.

## 4.- DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

### 4.1.- TRANSPORTE

El contratista tramitará, confirmará y emitirá, en su caso, todos los billetes (títulos) que Enresa solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales, ya sea en avión, tren, barco o autobús. Se podrán solicitar también, si Enresa lo estima necesario, los billetes de otros medios de transporte como el helicóptero o el ferry. Asimismo, informará a los usuarios sobre horarios acordes a la solicitud y precios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, proponiendo en su caso las mejores opciones o alternativas en relación con las conexiones, asistencia y traslados de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos y resulte económicamente ventajoso.

No se incluyen en el servicio de transporte de este contrato los viajes en taxi, ni en medios de transporte urbano (metro, autobús, tren de cercanías, etc.).

El contratista gestionará igualmente los cambios y anulaciones de billetes reservados o emitidos que sean precisos. También informará a los usuarios sobre las reservas de transporte, horarios y rutas idóneas en los medios de transporte solicitados, así como requisitos sanitarios, documentación y visados necesarios según destino. En el caso de transporte en ferrocarril, será obligatorio que el contratista garantice, además, la posibilidad de cambio o anulación de los billetes, ya sea a través de la propia agencia de viajes o directamente en las oficinas de RENFE por los propios viajeros; asimismo, facilitará al menos dos presupuestos para cada viaje en el horario más próximo al solicitado por el trabajador.

El contratista ofrecerá en todos los casos, especialmente en el aéreo, la tarifa más barata que pueda obtener, de acuerdo con los Criterios para la Gestión de Comisiones de Servicio y Servicios Complementarios de Enresa, adecuada a las necesidades de cambio o anulación de los billetes,

Clave:  000-ES-SV-0202	Revisión:  0	Fecha:  Marzo 2023	Página:  3
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

informando detalladamente sobre los posibles gastos que se puedan originar por los mismos. Cabe la posibilidad de adquirir billetes cruzados, siempre que sea la opción más económica.

Si se ha efectuado una reserva y todavía no se ha emitido el billete, ésta deberá poder modificarse o anularse si en el momento de su emisión existiera un precio más ventajoso que el previamente reservado, sin que se incurra en gastos adicionales.

En el caso de que el viajero o la persona designada por el Dpto. de Servicios Generales para gestionar los viajes pueda reservar un billete con tarifa más barata a la que el contratista no tenga acceso o que no pueda emitir, ésta deberá comunicarlo inmediatamente. En este caso el billete podrá adquirirse directamente por Enresa, sin intermediación de la agencia.

#### 4.2.- ALOJAMIENTO

El contratista proporcionará al menos dos presupuestos de hoteles de la misma categoría y condiciones de reserva por cada solicitud de alojamiento, justificándose si ello no fuera posible la no existencia de otras ofertas, buscando en todo caso como criterio la cercanía con el establecimiento solicitado por el trabajador o con el lugar de celebración del evento. Asimismo, tramitará, confirmará y emitirá, en su caso, el bono correspondiente para todas las plazas hoteleras que precise Enresa, tanto de ámbito nacional como internacional y en las categorías de hoteles solicitadas, debiendo efectuar estas reservas en los hoteles con tarifas en las condiciones requeridas en los Criterios para la Gestión de Comisiones de Servicio y Servicios Complementarios de Enresa.

El contratista facilitará a Enresa al principio de cada año natural y con vigencia anual, un catálogo de hoteles tanto nacionales como internacionales, con precios concertados, los cuales serán facturados en su caso, a los precios y tarifas especiales de empresa, salvo mejor concierto establecido por Enresa. Independientemente del catálogo mencionado, la adjudicataria deberá ofrecer en cualquier caso a Enresa la “mejor tarifa disponible en cada momento” respecto de todos los hoteles en cuestión.

Al igual que en el caso de los títulos de transporte, si se ha efectuado una reserva, ésta deberá poder modificarse o anularse si en el momento de emitir el bono existiera un precio más ventajoso que el previamente reservado, sin que se incurra en costes adicionales.

Enresa podrá concertar convenios especiales de tarifas negociadas con hoteles o cadenas hoteleras bien directamente, o bien comisionables para la agencia, incluyendo en este caso un porcentaje que no supere el 10%. En ambos casos la agencia quedará obligada a tramitar las gestiones de reserva y facturación correspondiente a estos servicios.

En caso de ser necesaria la utilización de un hotel no concertado, la agencia comunicará al responsable de Enresa -Dpto. de Servicios Generales- previamente el precio de este, mediante e-mail o cualquier otro documento enviado por el hotel. De esta forma, Enresa dará o no su aceptación expresa, procediéndose en caso afirmativo a realizar la reserva correspondiente. En cualquier caso, la agencia garantizará, mediante incluso el coste diferencial a su cargo, que los precios de éstos no serán, bajo ningún concepto, superiores a los oficiales del hotel vigentes en cada momento.

La agencia también realizará cuantas gestiones sean necesarias para la reserva de aquellos hoteles en que Enresa pueda acceder a través del sistema de “pago directo”.

Clave:  000-ES-SV-0202	Revisión:  0	Fecha:  Marzo 2023	Página:  4
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

En caso de que Enresa o el viajero puedan obtener una tarifa hotelera más ventajosa que la ofrecida por el contratista, no existirá obligación de tramitar el servicio a través de él.

#### **4.3.- VEHICULOS DE ALQUILER Y BUS**

La agencia ofrecerá a Enresa tarifas especiales de empresa para el alquiler de vehículos.

Para los servicios tales como el alquiler de vehículos y/o autobuses, la agencia remitirá un presupuesto detallado que deberá ser aceptado expresamente por Enresa, estableciéndose el límite del servicio en el importe fijado en la Ley de Contratos del Sector Público para los contratos menores.

No obstante, Enresa podrá concertar cualquier negociación bilateral con compañías de alquiler de vehículos y autobús para facturación directa de éstas a Enresa, obligándose la adjudicataria a tramitar las gestiones y reservas correspondientes.

La contratación de vehículos de alquiler incluirá en todo caso un seguro de viajes a todo riesgo, y se limitará a los servicios contratados por Enresa en cada caso con base en la política de viajes vigente en cada momento. Las discrepancias existentes entre el presupuesto inicial y la factura que emita la Agencia de viajes por estos servicios requerirán la previa aprobación de Enresa.

#### **4.4.- VISADOS**

La agencia tramitará para todos los empleados de Enresa que viajen por motivos profesionales, los visados que se requieran en los países de destino y entregarán a los viajeros la documentación asociada.

Los gastos ocasionados por la gestión de los visados correrán a cargo de Enresa. Estos gastos incluirán en la factura la tasa correspondiente abonada a los servicios consulares debidamente justificada y en su caso el gasto de gestión de la agencia de viaje.

#### **4.5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Para los servicios complementarios, tales como organización de congresos, conferencias y seminarios, la agencia remitirá un presupuesto detallado que deberá ser aceptado expresamente por Enresa, estableciéndose el límite del servicio en el importe fijado en la Ley de Contratos del Sector Público para los contratos menores.

### **5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **5.1.- GESTIÓN DE SERVICIO**

El contratista será el encargado de gestionar íntegramente los servicios objeto del contrato, y de atender las incidencias que pudieran surgir, para lo cual deberá utilizar los medios materiales, informáticos, de comunicaciones y de otra índole que sean necesarios. Mantendrá una relación permanente con los responsables designados por Enresa tanto para la resolución de incidencias como para prestarles asesoramiento.

El contratista deberá mantener actualizados los perfiles del viajero, donde se detalla la información necesaria para una gestión eficiente del servicio.

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Marzo 2023	Página: 5
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

El contratista deberá disponer de un Plan de Contingencia que garantice la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad que produzca una indisponibilidad de este.

## 5.2.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

### - Calendario y horario de servicio

El contratista prestará el servicio contratado en sus propias dependencias, de lunes a viernes, de 08:00 a 18:00 horas. Este horario podrá ser modificado en función de las necesidades del servicio a propuesta del contratista, con el expreso consentimiento de Enresa.

Fuera del horario establecido, se deberá prestar un Servicio de Urgencias para los viajeros y el personal autorizado, 24 horas al día, 365 días al año, acceso telefónico gratuito tanto desde España como desde el extranjero y atención en español. El alcance de este servicio se define en el apartado 5 de este pliego.

### - Equipo de trabajo

El contratista realizará en sus oficinas las tareas de gestión de la cuenta.

El contratista designará una persona como “Responsable de la Cuenta” con capacidad suficiente para adoptar decisiones relativas a la ejecución operativa del contrato en nombre de la empresa y que actuará como interlocutor con el responsable del Dpto. de Servicios Generales designado por Enresa, resolviendo de mutuo acuerdo las incidencias que puedan surgir durante el funcionamiento del servicio.

El responsable de la cuenta designado por el contratista deberá contar con una experiencia de al menos cinco años, dentro de los últimos diez, en puestos similares. Igualmente, la persona designada como encargada de la gestión de la cuenta deberá estar en posesión de la titulación como agente de viajes o grado en turismo y contar, además, con una experiencia de, al menos, dos años en puestos similares.

El responsable de la cuenta deberá estar localizable permanentemente, mediante un número de teléfono y una dirección de correo electrónico.

El contratista designará, igualmente, una persona como encargada de la gestión de la cuenta.

## 5.3.- OPERATIVA

### 5.3.1.- Petición de servicios

Las peticiones de los diversos servicios se realizarán al contratista por los responsables designados por Enresa a través de correo electrónico que contenga una solicitud de viaje o, si no fuera posible por causa mayor, mediante comunicación efectuada únicamente por parte del personal designado por Enresa.

La solicitud incluirá al menos los siguientes datos:

- Número de solicitud de viaje, que posteriormente ha de ser reflejado en la factura correspondiente y que será el referente identificativo de cada servicio para Enresa y para la Agencia de viajes.
- Nombre del viajero
- Destino o destinos

Clave:  000-ES-SV-0202	Revisión:  0	Fecha:  Marzo 2023	Página:  6
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

- Fechas y horarios de salida y llegada
- Medios de transporte y alojamiento
- Coche de alquiler en su caso
- Observaciones del viajero y del gestor

Esta petición de servicios también puede adoptar la forma de presupuesto, que no requiere la contratación directa de servicios sino recabar información previa sobre el coste de los mismos.

Asimismo, la solicitud de viaje también puede responder a una solicitud de servicios a terceros complementarios para, por ejemplo, el alquiler de locales para congresos, seminarios y reuniones, o servicios de restauración y catering.

La petición de servicios estará sujeta a la política de viajes de Enresa vigente en cada momento. Cualquier petición que supere los límites de referencia establecidos en los Criterios para la Gestión de Comisiones de Servicio y Servicios Complementarios deberá requerir la autorización expresa de los responsables designados por Enresa.

### **5.3.2. Respuesta de la agencia de viajes:**

La agencia proporcionará la información sobre las mejores opciones disponibles en un plazo no superior a 4 horas en horario laboral de Enresa desde la llegada de la solicitud, salvo que existan peticiones que por razones de urgencia deban tramitarse en un plazo inferior, que serán comunicadas debidamente al contratista. Este plazo de 4 horas no aplicará a la gestión de solicitudes de servicios a terceros que, por su complejidad y sus circunstancias especiales, podrían necesitar más tiempo y dedicación, sin perjuicio de que deban responderse y atenderse en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud.

El contratista se compromete a ofertar el precio económicamente más ventajoso en todos los casos en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran, cumpliendo siempre las instrucciones o indicaciones comunicadas por Enresa y asesorando de forma previa sobre las mejores condiciones de las diferentes opciones y las tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

El contratista deberá mantener los presupuestos presentados sin variación al menos 1 (una) hora desde su envío al objeto de evitar la selección de un presupuesto inicialmente más económico que se incrementa al realizar la confirmación del mismo. Enresa tratará de confirmar el presupuesto elegido durante su periodo de validez. Si durante este periodo, apareciesen precios más económicos para el trayecto o estancia solicitado, la agencia estará obligada a actualizar la oferta. Si Enresa confirmara una de las opciones ofrecidas por el contratista, pero tardara más de una hora en hacerlo desde la recepción del presupuesto, el contratista indicará si el precio ofertado inicialmente se conserva o si ha sufrido variación. En caso de no haber variado el precio o de que Enresa hubiera contestado en menos de una hora, la agencia procederá a reservar o emitir los correspondientes bonos o billetes según se le haya solicitado; en caso contrario, la agencia tendrá que esperar una nueva confirmación de Enresa manteniendo el nuevo precio ofertado al menos una hora más.

Si el contratista no comunica los cambios de precios, o no realiza la reserva o emite los billetes o bonos correspondientes en el plazo indicado de una hora después de recibir la confirmación de un servicio, deberá asumir el importe de la diferencia entre el coste real del servicio y el precio que en su momento fue confirmado por Enresa.

Clave:  000-ES-SV-0202	Revisión:  0	Fecha:  Marzo 2023	Página:  7
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

Enresa podrá tramitar por sus propios medios aquellos servicios en los que obtenga unas condiciones más favorables que las ofertadas por el adjudicatario.

### 5.3.3.- Documentación a entregar

Una vez realizada la reserva y confirmación del servicio contratado a través de la Agencia, los billetes u otros justificantes de los servicios solicitados se remitirán dentro de la misma jornada laboral al viajero y al remitente de la solicitud de viaje, si fueran personas distintas, con copia a la persona responsable de Enresa, por medios electrónicos, a no ser que por motivos de urgencia se necesite un envío inmediato. En el caso de que no sea viable la utilización de medios electrónicos, el contratista deberá hacer llegar la documentación a los viajeros al lugar (nacional o extranjero) que se determine, con la suficiente antelación para no alterar el desarrollo del viaje, siendo responsabilidad del contratista los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

El viajero recibirá la siguiente documentación sobre su viaje:

- Billetes de transporte.
- Bonos de alojamiento.
- Documentos de reserva de alquiler de vehículos.
- Itinerario del viaje.
- La información que corresponda sobre los requisitos sanitarios y los visados necesarios durante el viaje, derivando en responsabilidad del contratista los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.
- Información para contactar con el Servicio de Urgencias para la resolución de incidencias a través de correo electrónico o teléfono gratuito.
- Información de las coberturas del seguro del viaje, los importes de cobertura y la forma de resarcimiento.
- Una factura por servicio contratado dentro de la misma solicitud de viaje. Así, si la solicitud de viaje comprende alojamiento, desplazamiento y/o alquiler de vehículos, se generará una factura de alojamiento separada de la factura de transporte y de la factura por el alquiler de vehículos, en su caso. El importe de cada una de estas facturas deberá coincidir con los importes y conceptos previamente presupuestados. Cualquier discrepancia deberá ser autorizada por Enresa.
- Condiciones de cambios y anulaciones y coste de los mismos.

### 5.3.3.- Cambios o anulaciones

El contratista gestionará las modificaciones o anulaciones solicitadas por el viajero y confirmadas por el responsable designado por Enresa, a la mayor brevedad posible para evitar eventuales gastos. En caso de producirse incidencias fuera de la jornada laboral fijada, el servicio de urgencia será el encargado de tramitarlas.

El procedimiento de gestión de anulaciones y cambios fuera de la jornada laboral, que debe especificar quién, cómo y con qué autorización puede solicitarse un cambio o anulación fuera de la jornada laboral, será el que determine y comunique Enresa al contratista. Si no se determinara este procedimiento aplicaría la misma operativa de permisos y autorizaciones que en el caso de solicitarse dentro de la jornada laboral.

El contratista aplicará el cargo por cambio o anulación que corresponda a la tarifa adquirida, pero no podrá aplicar un cargo adicional por su gestión.

Clave:  000-ES-SV-0202	Revisión:  0	Fecha:  Marzo 2023	Página:  8
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

Cualquier gasto originado como consecuencia de anulaciones o modificaciones debidas a la actuación negligente de la empresa adjudicataria correrán a su cargo.

#### **5.3.4.- Sistema de alerta**

La empresa contratista contará con un sistema de alerta mediante correo electrónico, SMS o cualquier otro medio que garantice su envío al viajero, que permita avisar de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos, etc.).

#### **5.3.5.- Servicio de urgencias**

Se considera urgencia cualquier incidencia que durante la ejecución de un servicio impida su normal desarrollo.

La empresa contratista deberá prestar un Servicio de Urgencias para atender tanto a los viajeros como al personal autorizado de Enresa si surge cualquier tipo de incidencia en relación con un servicio.

Este servicio de urgencias estará disponible 24 horas al día, los 365 días al año, y contará con una dirección propia de correo electrónico y un acceso telefónico propio distinto del que se utilice para solicitar los servicios, que será gratuito y ofrecerá atención en español.

El personal que atienda este servicio contará con capacidad autónoma para:

- Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte (sin reserva previa y con autorización de Enresa).
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados (con autorización de Enresa).
- Resolver las incidencias que se produzcan en los viajes.
- Prestar una debida asistencia al viajero en caso de urgencia y proporcionales información general y asesoramiento.
- Informar sobre los riesgos cubiertos por los seguros de viaje y la forma de solicitar su ejecución.
- Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.
- Cualesquiera otras gestiones necesarias para asegurar la correcta ejecución de los servicios contratados y la resolución de incidencias surgidas en el transcurso de un viaje.

La empresa contratista no estará obligada a gestionar servicios ordinarios a través del Servicio de Urgencias entendiéndose como tales los servicios que pueden ser tramitados en horario de oficina a través del procedimiento establecido para ello.

La empresa contratista deberá facilitar a cada viajero junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este Servicio de Urgencias.

Las solicitudes hechas al Servicio de Urgencias, así como las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje y comunicadas al mismo deberán resolverse con la celeridad que demande el caso específico y, en todo caso, en un plazo no superior a 2 horas desde la comunicación de estas en caso de tratarse de un viaje en territorio nacional, y a 4 horas si el viaje es fuera de España.

#### **5.3.6.- Ficheros mensuales**

Como se ha indicado, la empresa contratista, al mismo tiempo que envía los bonos y/o billetes y resto de documentación, emitirá las facturas por los servicios generados en cada solicitud de viaje.

Clave:  000-ES-SV-0202	Revisión:  0	Fecha:  Marzo 2023	Página:  9
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

Si se produjera algún cambio o anulación, las facturas que se generaran por los nuevos servicios, en su caso, serán remitidas por el mismo medio con identificación de la solicitud de viaje a la que corresponden.

Mensualmente, entre los días 1 a 7 del mes siguiente, se emitirá un fichero con relación de todas las facturas emitidas, desglosadas por número de solicitud de viaje, donde consten cada uno de los servicios facturados.

Junto con el fichero de servicios se remitirá un cálculo de los rappel-descuentos que mensualmente correspondan en base a las facturas incluidas en cada período mensual de facturación, cálculo que una vez verificado por Enresa, generará una factura de abono a favor de ésta.

A fin de llevar un control de los gastos y de las facturas que se carguen en la cuenta de Enresa, es preciso que la empresa adjudicataria facilite el acceso a la Base de datos de la Agencia.

### **5.3.7.- Cálculo emisiones de CO2**

Uno de los principios rectores de la actuación de Enresa es el compromiso con el desarrollo sostenible y la consolidación social del entorno en que actúa, con la minimización de la huella ecológica derivada su gestión.

Por este motivo, a parte de los datos económicos que correspondan a cada registro en los términos contenidos en el apartado anterior, se remitirá por la empresa contratista información sobre las emisiones de CO2 generadas en cada uno de los medios de transporte contratados (tren, avión, autobús) y en el alquiler de vehículo.

## **5.4.- PRECIOS.**

### **5.4.1.- Precios de los servicios.**

La empresa adjudicataria deberá presentar el precio económicamente más ventajoso para cada servicio que se le solicite en función del contenido de su oferta, de las ofertas comerciales aplicables, así como de las fechas, horarios y demás circunstancias que concurran en cada servicio. Por cada servicio solicitado, la agencia deberá presentar al menos dos ofertas; si no fuera posible, deberá justificar la no existencia de otras ofertas.

Durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria aplicará los precios, los descuentos y las mejoras derivados de las ofertas comerciales de los proveedores de servicios objeto del contrato, así como de las que se realicen a Enresa por parte de empresas, compañías o entidades de transporte o alojamiento.

A efectos de tarificación la empresa adjudicataria aplicará las mejoras derivadas de su condición de residentes a los viajeros de Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, así como los descuentos que correspondan por familia numerosa u otras circunstancias que concurran, si fueran más beneficiosas y compatibles con la Política de viajes de Enresa vigente en cada momento.

### **5.4.2.- Cambios y anulaciones.**

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Marzo 2023	Página: 10
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

Cuando el viajero o el personal autorizado del centro gestor soliciten cambios o anulaciones de los billetes o bonos de transporte o alojamiento, la empresa adjudicataria los tramitará y aplicará el cargo por cambio o anulación que corresponda según la tarifa adquirida, pero no podrá aplicar un cargo adicional por su gestión.

Cualquier gasto originado como consecuencia de anulaciones o modificaciones debidas a la actuación negligente de la empresa adjudicataria correrán a su cargo.

#### 5.4.3.- Cargos por emisión de billetes.

Los cargos o comisiones por emisión de billetes que se abonarán a la empresa adjudicataria tendrán carácter fijo durante toda la vigencia del contrato, incluidas las prórrogas si se producen, y se cobrarán por billete, teniendo en cuenta que un billete de ida y vuelta comprado como tal da lugar a una sola comisión, aunque se ejecute con distintas compañías. Los cargos o comisiones máximos son los siguientes:

Cargo por emisión de billetes	Importe unitario máximo del cargo (€)
Cargo por emisión de billete aéreo nacional	23
Cargo por emisión de billete aéreo europeo	45
Cargo por emisión de billete aéreo transcontinental	80
Cargo por emisión de referencia de billetes de tren	5

#### 5.5.- SAP CONCUR

La aplicación SAP Concur Expense es la actual herramienta implantada por Enresa para la gestión de las comisiones de servicio y servicios complementarios, por lo que la facturación se ha de adecuar a esta aplicación.

#### 5.6.- COBERTURA DE RIESGOS Y SEGUROS

La empresa contratista garantizará durante toda la vigencia del contrato que los viajeros son beneficiarios de los seguros exigidos en este pliego, con las coberturas e importes mínimos indicados, o con los que haya ofertado:

a) **Póliza de seguro de accidentes:**

Proporcionará cobertura por fallecimiento, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez e incapacidad permanente total, por un importe no inferior a 1.000.000 euros. Estas coberturas podrán ser garantizadas bien por la contratación de un seguro de accidentes específico a favor de Enresa o bien por la utilización de una tarjeta de crédito corporativa a través de la cual dicha agencia abone todos los servicios demandados por Enresa, o al menos los referidos a cualquier título de transporte (ferrocarril, avión, vehículo de alquiler, etc.).

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Marzo 2023	Página: 11
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

**b) Póliza de seguro de asistencia en viajes:**

Garantizará las siguientes coberturas mínimas:

1. Seguro de Accidentes 24 horas durante toda la duración del viaje.
2. Traslado sanitario y repatriación de enfermos o heridos desde cualquier lugar del mundo en caso de accidente o enfermedad grave del asegurado.
3. Transporte de restos mortales, excluido el pago de gastos de inhumación, cremación o ceremonia funeraria desde cualquier lugar del mundo.
4. Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento de un familiar de primer o segundo grado.
5. Cancelación o pérdida de conexiones de medio de transporte o retraso de más de 4 horas: hasta 450 euros.
6. Cobertura por pérdida, robo o daño de equipaje: no inferior a 2.000 euros.
7. Gastos producidos por la demora de equipajes de más de 4 horas: hasta 450 euros.
8. Enfermedad o accidente: cobertura sanitaria necesaria para el asegurado en viajes al extranjero con un límite de gastos médicos de 50.000 euros.
9. Cobertura odontológica: tratamientos odontológicos de urgencia en el extranjero hasta 750 euros.
10. Desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días, 3 días en caso de incapacidad.
11. Estancia de un acompañante en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días, 3 días en caso de discapacidad, hasta 120 euros al día, hasta 1.200 euros por hospitalización.
12. Prolongación de estancia en hotel por prescripción médica, 120 euros al día con un máximo de 1.200 euros.
13. Demora en la salida del medio de transporte: 50 euros a partir de las 6 horas y 50 euros cada 6 horas adicionales, hasta un máximo de 300 euros.

**5.7.- PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO**

El contratista tendrá el servicio totalmente activo en la fecha de entrada en vigor del contrato y pondrá en funcionamiento el servicio de urgencias 24 horas, con los correspondientes medios materiales y personales.

A tal fin, definirá los recursos humanos y materiales, los sistemas de información y los procesos de prestación y gestión de los servicios en el alcance del contrato, de manera que se pueda garantizar el cumplimiento de los requisitos definidos y los correspondientes acuerdos de nivel de servicio.

**5.8.- FINALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Una vez finalizado el servicio, bien por terminación del contrato o por cualquier otra causa que motive su extinción, se compromete a asegurar que la gestión de los viajes en curso queda perfectamente garantizada ya sea porque ella misma finaliza los trámites o por haber hecho el traspaso de la información a la nueva empresa adjudicataria. Así mismo se compromete, para permitir una gestión eficiente y reutilizar los datos históricos, a entregar el fichero de datos personales que haya generado durante la ejecución del contrato, con la antelación de un mes a su finalización al responsable del contrato, en formato digital en pdf o alguna aplicación de Microsoft Office.

Clave:  000-ES-SV-0202	Revisión:  0	Fecha:  Marzo 2023	Página:  12
------------------------------	--------------------	--------------------------	-------------------

## 6.- SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

### 6.1. Informe de seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

La empresa adjudicataria remitirá al órgano de contratación dentro de los primeros 7 días naturales siguientes al mes de facturación, un informe de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio definidos en el Anexo que se adjunta al presente pliego.

El formato de este informe es el indicado en el Anexo 1 que se adjunta a este pliego, y permitirá realizar un análisis de detalle para cada ANS y sus indicadores asociados, mostrando su evolución temporal.

### 6.2.- FACTURAS

El contratista deberá poner a disposición de Enresa por cada viaje al menos la siguiente información por factura:

- Nº de solicitud de viaje (Facilitado por Enresa)
- Nº de factura
- Fecha de factura
- Tipo y código del servicio (billete de tren, bono hotel, etc.)
- Importe de cada servicio
- Importe de la factura
- Nº de factura original cuando se trate de una factura de abono que anule una anterior.

### 6.3.- INFORMES PERIÓDICOS DE CONTROL

El contratista entregará al menos con una frecuencia trimestral y al cierre de cada ejercicio anual, un fichero Excel que incluya, al menos, la siguiente información:

- Gastos globales de consumo por proveedor y servicio
- Gastos por destino y servicio
- Gasto por destino y proveedor
- Gasto por cargos emisión billetes por servicio
- Desglose Impuestos por servicios

## 7.- SERVICIOS PRIVADOS

El contratista está autorizado a prestar cualquier tipo de servicio propio de las agencias de viajes, que el personal de Enresa quiera contratar de forma particular y que deberá abonar directamente.

Enresa no intervendrá en modo alguno en la gestión de estos servicios particulares, ni se hará responsable de las posibles reclamaciones, incidencias en el viaje o incumplimientos de la agencia.

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Marzo 2023	Página: 13
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

El contratista siempre dará prioridad a la gestión a los viajes oficiales solicitados con respecto a los particulares, de forma que los primeros no queden en ningún caso perjudicados por la dedicación de recursos del contratista a los segundos.