

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CELEBRACIÓN DE UN ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UNA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE VIAJES CORPORATIVOS EN LA SECRETARÍA GENERAL

Ref.: LIC. 01/2021

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones para la celebración de un acuerdo marco para la contratación de servicios de una plataforma de gestión de viajes corporativos, conforme a lo previsto en el pliego de condiciones administrativas y las presentes condiciones técnicas.

A través de la plataforma de gestión de viajes la Organización gestionará los desplazamientos y estancias, incluyendo la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo y terrestre, reserva, modificación y anulación del alojamiento y el alquiler de vehículos.

Las prestaciones incluidas, que se detallan en el pliego de condiciones técnicas son las siguientes:

- Transporte aéreo y terrestre.
- Alojamiento.
- Alquiler de vehículos.

El objeto del acuerdo marco no precisa de forma cerrada la cantidad de todos los servicios que pueden ser de futura provisión. Por ello, no se establece ningún compromiso de prestación de servicio por cantidad o importes determinados, por estar subordinada a las necesidades de la Secretaría General durante la vigencia del acuerdo marco, sin que el contratista pueda exigir peticiones de cantidades determinadas o de importes mínimos como condición de prestación del servicio.

2.- CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD PARA LA CONTRATACIÓN

Los **requisitos mínimos** que debe tener el adjudicatario para la ejecución del objeto del contrato son los siguientes:

I. Plataforma online y demo:

El adjudicatario deberá disponer de una plataforma online de gestión de viajes corporativos y deberá facilitar el acceso a una demo de la misma.

II. Requisitos mínimos de la plataforma:

- Posibilidad de asignación de diferentes perfiles básicos de usuario (administrador, autorizador y viajero).
- Posibilidad de asignación de políticas de viaje en función de los tipos de viajero.
- Posibilidad de establecer flujo de aprobación de los viajes.
- Debe permitir al usuario introducir la siguiente información para que quede reflejada en la factura:
 - Centro de coste.
 - Propósito del viaje.
- Obtención de informes online (informe sobre gastos totales y/o parciales por viajero y centro de coste).

III. Atención al cliente:

- Servicio de soporte 24 horas:

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Organización un servicio de soporte 24 horas para la gestión de incidencias relacionadas con las reservas realizadas en la plataforma.

Las ofertas que no cumplan estos requisitos mínimos quedarán excluidas automáticamente del proceso de adjudicación.

3.- PRESENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica presentada por los candidatos deberá incluir la siguiente información:

A. Acceso a demo de la plataforma.

B. Una propuesta técnica detallada estructurada de la siguiente manera:

B.1. Proceso de reserva de viajes:

- B.1.1. Descripción general
- B.1.2. Proceso de reserva
- B.1.3. Disponibilidad de aplicación móvil
- B.1.4. Proveedores e inventario online
- B.1.5. Gestión de viajes confirmados

B.1.6. Condiciones de cambios y reembolsos.

B.1.7. Parametrización de la plataforma

B.2. Soporte al viajero en ruta.

B.3. Propuesta en sistema de informes e indicadores.

B.4. Propuesta para la optimización de procesos, del gasto y de la satisfacción del usuario:

B.4.1. Satisfacción del usuario

B.4.2. Optimización del gasto

B.4.3. Optimización de procesos

C. Referencia explícita acerca del cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el apartado 2.2 “Requisitos mínimos de la plataforma”.

4.- CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN

La evaluación técnica será realizada por el comité de evaluación en base a los siguientes criterios de adjudicación:

CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
1. PROCESO DE RESERVA:	35 puntos
1.1. Descripción general	5 puntos
1.2. Proceso de reserva	5 puntos
1.3. Disponibilidad de aplicación móvil	5 puntos
1.4. Proveedores e inventario online	5 puntos
1.5. Gestión de viajes confirmados	5 puntos
1.6. Condiciones de cambios y reembolsos	5 puntos
1.7. Parametrización de la plataforma	5 puntos
2. SOPORTE AL VIAJERO EN RUTA	15 puntos
3. PROPUESTA EN SISTEMA DE INFORMES E INDICADORES	15 puntos
4. PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS, DEL GASTO Y DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	15 puntos
4.1. Satisfacción del usuario	5 puntos
4.2. Optimización del gasto	5 puntos
4.3. Optimización de procesos	5 puntos
5. INTUITIVIDAD DE LA PLATAFORMA	20 puntos
5.1. Back office de la plataforma	10 puntos
5.2. Front office de la plataforma	10 puntos
PUNTUACIÓN TOTAL	100 puntos

La ponderación entre los criterios de adjudicación técnicos y económicos se realizará conforme a lo descrito en el apartado 16 del Pliego de condiciones administrativas.

5.- VERIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La supervisión, verificación y coordinación de los aspectos técnicos relativos a este contrato estarán lideradas por el departamento de Compras de la Secretaría General de la OEI.



Organización de Estados
Iberoamericanos
Organização de Estados
Ibero-americanos

6.- ANEXOS

ANEXO III: Histórico de facturación ejercicios 2018 y 2019.

ANEXO III**HISTÓRICO DE FACTURACIÓN EJERCICIOS 2018 Y 2019**

El gasto realizado durante los años 2018 y 2019 es el siguiente:

GASTO (IVA INCLUIDO)	ALOJAMIENTO	PASAJE INTERNACIONAL	PASAJE NACIONAL	TOTAL
2018	71.017 euros	366.150 euros	3.678 euros	440.845 euros
2019	68.843 euros	244.746 euros	4.235 euros	317.824 euros

El número de operaciones realizado durante los años 2018 y 2019 es el siguiente:

NÚMERO DE OPERACIONES	ALOJAMIENTO	PASAJE INTERNACIONAL	PASAJE NACIONAL	TOTAL
2018	143	363	14	520
2019	155	281	21	457