



INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ D'OFERTES

Acord marc dels serveis de gestió i assistència en viatges (CCS-2025-9). Segona part del procés de selecció de les empreses adjudicatàries: valoració de les proposicions més avantatjoses (sobre B).

S'han analitzat les proposicions de les empreses que han estat considerades admeses en la primera part del procés de selecció i es valora la documentació aportada al sobre B relativa als criteris d'adjudicació.

Pel que fa als criteris que valoren la qualitat en la prestació del servei:

Millora en la cobertura de la pòlissa d'accidents personals i d'assistència en viatge (10 punts)

Es formula requeriment a les empreses licitadores: pliques 2 (Galben Tours, SAU), 3 (Nautalia Viajes, SL), 4 (Promoinversora del Vallès, SL), 5 (Avoris Retail Division, SL), 6 (Integración Agencia de Viajes, SA), 7 (Viajes In Out Travel, SL), 10 (Reed & Mackay, SAU) i 12 (VB Global Group, SL), amb la finalitat que aportin un aclariment sobre la informació continguda al sobre B, relativa al criteri "Millora en la cobertura de la pòlissa d'accidents personals i assistència en viatge", i facilitin l'acreditació documental de la pòlissa d'assegurances corresponent, a efectes de verificar les cobertures declarades a l'annex núm. 6.1 presentat amb la seva oferta.

Totes les empreses requerides han donat resposta dins del termini establert i han aportat la documentació sol·licitada, concretament la pòlissa d'assegurança acreditativa de les cobertures declarades.

Eines de gestió i serveis addicionals de suport al client (9 punts)

En primer lloc, cal recordar que el PCAP estableix que, per tal d'obtenir puntuació en cadascun dels subcriteris d'aquest apartat, les empreses licitadores han d'emplenar l'annex núm. 6.2 i adjuntar la documentació acreditativa corresponent. Aquesta documentació haurà de demostrar de manera clara que disposen efectivament de les aplicacions o eines proposades i que aquestes funcionen amb les funcionalitats requerides. La documentació consistirà en una presentació que inclogui imatges o captures de pantalla, acompanyades d'un exemple pràctic. Cada imatge o captura haurà d'anar acompanyada de l'explicació corresponent, que en permeti entendre el context i la funcionalitat mostrada. En el cas que no quedi suficientment acreditat algun subcriteri, aquest no serà puntuat.

Cal deixar constància que no resulta suficient la mera declaració de disposar de l'eina o plataforma corresponent, atès que el PCAP exigeix expressament la presentació d'una documentació demostrativa, consistent en una exposició visual i explicativa de les funcionalitats de les aplicacions proposades. En aquest sentit, només s'han admès, amb caràcter excepcional, imatges o explicacions complementàries aportades en resposta a requeriments d'aclariment, sempre que aquestes tinguessin caràcter merament explicatiu i no suposessin l'aportació de documentació nova o modificativa de l'oferta inicial presentada al sobre B.

Pel que fa al subcriteri relatiu al **sistema d'alertes**, es proposa atorgar 0 punts a aquelles ofertes que, tot i declarar disposar del sistema requerit a l'annex núm. 6.2 del PCAP, no han aportat la documentació acreditativa que en provi l'efectiva existència i funcionalitat. Aquest és el cas de les pliques 7 (Viajes In Out Travel, SL), 12 (VB Global Group, SL) i 15 (Viajes Andrómeda, SA).

Així doncs, no havent estat possible per part de la Ponència Tècnica encarregada de la valoració verificar la disponibilitat efectiva del sistema, i tenint en compte que la sol·licitud d'esmena o d'aportació de nova documentació en aquesta fase excediria el que permet l'article 176.1 de la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP), a més de comportar un tracte discriminatori envers la resta de licitadors que han presentat la documentació en temps i forma, es proposa valorar aquest subcriteri amb 0 punts.

La plica 14 (Viatges Viñolas, SAU) declara no disposar del sistema, per la qual cosa també es proposen 0 punts.

Respecte el subcriteri del **sistema de geolocalització**, la plica 7 (Viajes In Out Travel, SL) declara disposar del sistema però amb cost. D'acord amb el que disposa el PCAP, aquestes eines s'han de posar a disposició sense cost addicional per a l'entitat destinatària; per tant, es proposa valorar amb 0 punts aquest subcriteri. En tot cas, no aporta documentació acreditativa de l'efectiva disposició d'aquest sistema.

Les pliques 12 (VB Global Group, SL) i 15 (Viajes Andrómeda, SA), tot i declarar disposar del sistema, no han aportat la documentació acreditativa corresponent que en permeti verificar l'efectiva disponibilitat i funcionalitats. En aplicació del mateix criteri exposat anteriorment, es proposa assignar una puntuació de 0 punts en aquest subcriteri.

La plica 14 (Viatges Viñolas, SAU) declara no disposar del sistema, per la qual cosa també es proposa atorgar 0 punts en aquest subapartat.

Pel que fa les eines d'Intel·ligència Artificial (IA) i en concret de la disposició d'un **sistema d'assistència intel·ligent copilot**:

- La pliques 4 (Promoinversora del Vallès, SL), 5 (Avoris Retail Division, SL), 6 (Integración Agencia de Viajes, SA), 7 (Viajes In Out Travel, SL) i 14 (Viatges Viñolas, SAU) declaren no disposar d'aquest sistema, per tant, es proposa valorar amb 0 punts aquest subapartat.
- Les pliques 12 (VB Global Group, SL) i 15 (Viajes Andrómeda, SA) declaren disposar-ne però no aporten documentació que n'acrediti l'efectiva disposició i funcionalitats, motiu pel qual es proposa una valoració de 0 punts.

Pel que fa la disposició d'un **sistema tipus Chatbot**:

- Les pliques 3 (Nautalia Viajes, SL), 4 (Promoinversora del Vallès, SL), 5 (Avoris Retail Division, SL), 6 (Integración Agencia de Viajes, SA), 7 (Viajes In Out Travel, SL) 8 (Bestours, SA), 10 (Reed & Mackay España, SAU), 11 (Viajes el Corte Inglés, SA) i 14 (Viatges Viñolas, SAU) declaren no disposar d'aquest sistema i, conseqüentment es proposa valorar amb 0 punts aquest apartat.

- Les pliques 12 (VB Global Group, SL) i 15 (Viajes Andrómeda, SA) declaren disposar-ne sense aportar documentació que n'acrediti l'efectiva disposició i funcionalitats, però no aporten documentació acreditativa, per la qual cosa es proposa 0 punts.

Pel que fa a l'**aplicació d'explotació de dades**, la plica 2 (Galben Tours, SAU), declara disposar d'una plataforma d'explotació de dades i adjunten diversos exemples en captures de pantalla des de la perspectiva Àrea Client. La Ponència Tècnica considera convenient sol·licitar un aclariment a l'empresa perquè precisi si la plataforma aportada com a millora és de desenvolupament propi de l'empresa o bé correspon a una solució proporcionada per un proveïdor extern, i en aquest cas, quin. En resposta a la sol·licitud d'aclariment l'empresa declara que utilitzen l'eina Power BI de Microsoft i, pel que fa a la tramitació de la facturació, ofereixen una plataforma de desenvolupament propi. La Ponència Tècnica dona per aclarit aquest punt.

La plica 4 (Promoinversora del Vallès, SL), declara disposar d'una eina Power BI que permet explotar les dades segons diferents KPI. Aporten presentació amb diversos exemples. La Ponència Tècnica ha considerat necessari sol·licitar un aclariment a l'empresa per confirmar que serà possible l'accés amb usuari i contrasenya per part del departament o entitat, a aquesta eina, tal com es requereix al PCAP com a funcionalitat principal. La Ponència Tècnica també dona per aclarit aquest punt.

La plica 7 (Viajes In Out Travel, SL) declara posar aquesta aplicació a disposició però amb cost, motiu pel qual, d'acord amb el criteri establert al PCAP, es proposa valorar amb 0 punts aquest subcriteri.

La plica 12 (VB Global Group, SL) afirma disposar-ne, però no aporta documentació que acrediti l'efectiva disposició i funcionalitats; es proposa també 0 punts.

La plica 14 (Viatges Viñolas, SAU) declara no disposar de l'aplicació, per la qual cosa es proposen 0 punts en aquest apartat.

Pel que fa al criteri de l'**aplicació de seguiment de la tramitació i facturació**, la plica 3 (Nautalia Viajes, SL) presenta a la documentació del sobre B un document on exposa un sistema propi de *reporting online* i d'anàlisi de dades. En aquest punt, la Ponència Tècnica considera oportú requerir a l'empresa que especifiqui en quina part del document acrediten que el sistema efectivament permeti la tramitació i facturació dels viatges atès a que l'índex de la presentació no ho indiquen i no es localitza.

En resposta a la sol·licitud d'aclariment, l'empresa assenyala que a la presentació aportada al sobre B, concretament al punt 1.2 "sistema d'explotació de dades" i adjunten un la informació al document 6.2 Presentació Eines de Gestió i serveis addicionals de Suport al client. Concretament al punt "1.2 Sistema de explotación de datos". Adjunten també un exemple de facturació pendent i serveis pendents de pagament. La Ponència Tècnica considera que la informació facilitada acredita suficientment el compliment del requeriment i dona per aclarit aquest punt.

La plica 7 (Viajes In Out Travel, SL) declara posar-la a disposició però amb cost motiu pel qual, segons el criteri del PCAP, es proposen 0 punts.

La plica 12 (VB Global Group, SL) declara que sí en disposa però no aporta documentació acreditativa de manera que es proposa valorar 0 punts aquest subcriteri.

La plica 14 (Viatges Viñolas, SAU) afirma no disposar de l'aplicació, motiu pel qual es proposa valorar aquest criteri amb 0 punts.

La plica 15 (Viajes Andrómeda, SA) declara posar-la a disposició però amb cost, de manera que també es proposen 0 punts.

Pel que fa a la disposició d'una **eina o sistema de recuperació automàtica de les taxes reemborsables dels bitllets d'avió cancel·lats**, la plica 2 (Galben Tours, SAU) declara utilitzar l'aplicació informàtica UETTR del sistema GDS d'Amadeus, destinada al reemborsament d'aquestes taxes. Tot i que l'empresa declara disposar-la i aporta una explicació sobre el funcionament del sistema, la Ponència Tècnica considera necessari requerir a l'empresa la presentació d'un exemple que doni suport a la seva explicació. En resposta al requeriment, l'empresa aporta un document exemplificatiu, amb el qual la Ponència entén el punt degudament aclarit.

La plica 7 (Viajes In Out Travel, SL) declara posar-lo a disposició amb cost, motiu pel qual, d'acord amb el PCAP, es proposa valorar el subcriteri amb 0 punts.

Les piques 12 (VB Global Group, SL) i 15 (Viajes Andrómeda, SA) declaren disposar-ne però no aporten documentació acreditativa, per la qual cosa es proposen 0 punts.

Finalment, la plica 14 (Viatges Viñolas, SAU) declara no disposar d'aquest sistema, motiu pel qual es proposa valorar aquest criteri amb 0 punts.

Millores en el servei d'atenció 24 hores (4,5 punts)

Aquest criteri d'adjudicació consta de dos apartats:

- a) Resolució d'incidències que es puguin produir fora de l'horari d'oficina proposat per l'agència a la seva oferta, més enllà dels casos urgents definits a la clàusula 3.5 del Plec de prescripcions tècniques. Inclourà les gestions sorgides abans o durant el viatge, i canvis de bitllets d'avió o d'allotjament, en el moment de la sol·licitud: 2,5 punts.
- b) Emissió i cancel·lació de bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud: 2 punts.

La plica 7 (Viajes In Out Travel, SL) presenta l'annex núm. 6.3 i, pel que fa al servei d'emissió i cancel·lació de bitllets de transport i allotjament i la seva tramesa a l'entitat en el moment de la sol·licitud (apartat b) dins la millora del servei d'atenció 24 hores els 365 dies de l'any), marca simultàniament les opcions "Sí" (entesa la prestació del servei sense cost) i "Sí, amb cost". Atès que aquesta declaració resulta ambigua, la Ponència Tècnica, considerant que pot tractar-se d'un error material, sol·licita a l'empresa l'aclariment corresponent.

En resposta a aquesta sol·licitud d'aclariment, l'empresa manifesta que, pel que fa exclusivament a l'apartat b), el servei s'oferirà sense cost. Tanmateix, en la mateixa resposta modifica també el compromís inicial adquirit a l'apartat a), modificant la casella "Sí, però amb cost" per "Sí" (sense cost). Aquesta modificació no havia estat objecte de requeriment i, per tant, suposa una alteració de l'oferta presentada, la qual queda subjecta al principi d'immodificabilitat de les ofertes previst a la normativa de contractació pública. Davant d'aquesta circumstància, la tècnica responsable eleva la qüestió a la Mesa de Contractació, la qual acorda que no és procedent admetre la modificació introduïda en relació al punt a). En conseqüència, s'entén que l'empresa manté la seva declaració inicial ("Sí, però amb cost") al l'apartat a), que es valora amb 0 punts, i que la resposta a l'aclariment s'ha d'entendre únicament referida al l'apartat b), on l'empresa aclara que el servei s'oferirà sense cost.

La plica 11 (Viajes el Corte Inglés, SA) no adquireix el compromís de resoldre incidències que puguin produir més enllà dels casos urgents descrits a clàusula 3.5 del PPT, com a millora al servei 24 hores 365, motiu pel qual es proposa atorgar 0 punts en aquest apartat.

La plica 15 (Viajes Andròmeda, SA) declara posar a disposició el servei de resolució d'incidències que es puguin produir fora de l'horari d'oficina proposat per l'agència, més enllà dels casos urgents definits a la clàusula 3.5 PPT, no obstant això, ofereix el servei amb cost, motiu pel qual es proposa atorgar 0 punts en aquest apartat.

Disponibilitat horària de l'equip de treball assignat (6 punts)

En primer lloc, es recorda que el criteri de "Disponibilitat horària de l'equip de treball assignat" valora, fins a una puntuació màxima de 6 punts, les propostes que ofereixin un horari de prestació del servei setmanal més ampli respecte el mínim establert a la clàusula 3.4 del PPT (és a dir, de dilluns a divendres de 9 a 17 hores), sempre que aquest servei sigui prestat per les persones integrants de l'equip assignat a l'execució del contracte.

Altra cosa és el servei d'atenció 24 hores 365 dies l'any previst a la clàusula 3.5 del PPT, que s'ha de garantir ininterrompudament les 24 hores del dia els 365 dies l'any (inclosos caps de setmana i festius), per atendre incidències o emergències que no puguin atendre's en l'horari d'atenció ordinari.

Fet aquest aclariment previ, es fa constar el següent:

- La pliques 2 (Galben Tours, SA) i 12 (VB Global Group) manifesten que prestaran el servei d'atenció ordinària durant 24 hores els dissabtes. La Ponència Tècnica interpreta que aquestes 24 hores poden fer referència al servei d'urgències 24 hores 365 dies l'any previst l'apartat 3.5 del PPT, i se sol·licita confirmació o bé que es faci el corresponent aclariment, als efectes d'atorgar la puntuació corresponent en aquest apartat.

Com a resposta a l'aclariment, les pliques 2 i 12 confirmen que el servei d'atenció indicat els dissabtes es presta a través del servei d'urgències 24 hores 365 dies l'any previst any. En conseqüència, en tant que el servei d'urgències 24 hores és una prescripció mínima obligatòria no valorable, **es proposa no computar les 24 hores indicades per aquestes empreses els dissabtes.**

- La plica 4 (Promoinversora del Vallès, SL) indica que prestarà un “servei 24 h propi, 100% operatiu, sense restriccions” els dissabtes. La Ponència Tècnica interpreta que aquesta disponibilitat de 24 hores podria correspondre al servei d'urgències 24 hores 365 dies l'any, i, amb la finalitat de verificar-ho, formula un **primer aclariment**.

En resposta a l'aclariment, l'empresa declara que l'atenció ordinària dels dissabtes es durà a terme amb normalitat i sense cap restricció de serveis i que el servei serà prestat per l'equip assignat al servei de 24 hores. Davant la persistència de dubtes interpretatius, es formula un **segon requeriment**, recordant que l'horari d'atenció ordinària ha d'ajustar-se a una jornada laboral conforme al conveni col·lectiu aplicable, i que, per tant, no pot comprendre una disponibilitat ininterrompuda de 24 hores. En aquest segon requeriment se sol·licita a l'empresa que confirmi expressament si el servei de 24 hores dels dissabtes fa referència al servei d'atenció d'urgència previst a la clàusula 3.5 del PPT, i no a l'horari ordinari.

En la seva resposta, Promoinversora del Vallès, SL exposa que posa a disposició del contracte un “servei continuat”, sense cap limitació ni restricció horària, diferenciat del servei d'atenció permanent 24 hores 365 dies que preveu l'Acord marc (només disponible per serveis de viatges en curs “in itinere”).

A aquest efecte, la Ponència Tècnica recorda que el servei 24 hores 365 dies previst al PPT no es limita als viatges en curs, i que, en tot cas, pot ser objecte de millora a través del criteri 1.3 “Millores en el servei d'atenció 24 hores 365 dies”, en la mesura que l'agència amplii el seu abast més enllà dels casos urgents previstos a la clàusula 3.5, incloent-hi, per exemple, l'emissió o cancel·lació de bitllets i allotjaments en el moment de la sol·licitud.

D'altra banda, la Ponència considera que l'empresa pot estar confonent el servei d'urgències o atenció ininterrompuda amb la millora de l'horari d'atenció ordinària, que és el que realment es valora en aquest apartat relatiu a la disponibilitat horària de l'equip de treball. La disposició d'un “servei continuat” constitueix sens dubte un valor afegit, **però no és l'objecte d'aquest criteri d'adjudicació**.

Atès que la resposta al segon requeriment no resol completament la qüestió, i amb la finalitat de poder determinar adequadament la puntuació d'aquest criteri, es formula un **tercer requeriment**, sol·licitant a l'empresa que indiqui l'horari d'oficina que realitzaran els dissabtes les vuit persones declarades com a equip assignat al contracte (especificant torns, si escau), recordant que la resposta s'ha de referir exclusivament a l'equip ordinari declarat com a compromís de mitjans humans. Així mateix, en aquest requeriment se sol·licita que s'acrediti documentalment.

En resposta al requeriment, l'empresa informa que set persones de l'equip treballaran de dilluns a divendres en torns rotatius, i una persona cobrirà un torn de vuit hores durant el cap de setmana (de 9 a 18 hores), complint amb el conveni col·lectiu d'agències de viatges.

Cal recordar que la normativa i la jurisprudència en matèria de contractació pública estableixen de manera inequívoca el principi d'immodificabilitat de les ofertes, segons el qual un cop presentada la proposta, aquesta no pot ser alterada en el

seu contingut substancial, ni millorada, ni completada, més enllà dels aclariments estrictament necessaris per aclarir dubtes.

En aquest cas, els tres requeriments adreçats a l'empresa tenien únicament l'objectiu de confirmar la jornada de 24 hores que l'empresa havia declarat inicialment a la seva oferta els dissabtes, i que l'empresa ho acredités documentalment. Tanmateix, en la seva darrera resposta al requeriment, l'empresa no ratifica aquest compromís, ni aporta documentació, sinó que indica una jornada diferent per a una part de l'equip. Aquesta nova declaració, en modificar els termes de la proposta inicial, no pot ser admesa en aplicació del principi esmentat, ja que suposaria una alteració extemporània de l'oferta i vulneraria els principis d'igualtat de tracte i de transparència.

En conseqüència, aquesta Ponència Tècnica proposa a la Mesa de contractació l'atorgament de **0 punts en aquest apartat**, atès que no pot tenir-se per vàlid un compromís modificat en fase d'aclariments.

- La plica 13 (TravelPerk, SLU) declara que realitzarà una jornada d'horari ordinari de 24 hores de dilluns a divendres, i els dissabtes. La Ponència Tècnica interpreta que aquesta disponibilitat de 24 hores podria correspondre al servei d'urgències 24 hores 365 dies l'any, i, amb la finalitat de verificar-ho, formula la petició d'un **primer aclariment**.

En resposta, l'empresa manifesta que el seu servei d'atenció al client estarà disponible les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, i que aquest servei "inclou tant l'atenció ordinària com el servei d'urgències, assegurant una cobertura completa i continuada per a tots els usuaris en qualsevol moment".

La Ponència entén que l'empresa pot estar confonent la disponibilitat de l'equip adscrit al contracte en horari ordinari -que és l'objecte de valoració d'aquest criteri- amb el servei d'atenció ininterrompuda 24 hores 365 dies l'any previst al PPT. Cal assenyalar, a més, que en l'annex núm. 6.3 l'empresa es compromet expressament a millores relatives al servei 24 hores tot indicant que aquest serà prestat a través d'un **call center** i no per part de l'equip de treball assignat al contracte.

Per aquest motiu, es formula un **segon requeriment**, sol·licitant a l'empresa que especifiqui l'horari d'oficina que realitzaran, de dilluns a divendres i els dissabtes, les quatre persones declarades com a equip adscrit a l'execució del contracte (indicant, si escau, els torns corresponents). Es recorda igualment que la resposta s'ha de referir exclusivament a l'equip ordinari declarat com a compromís de mitjans humans. Així mateix, en aquest requeriment se sol·licita que s'acrediti documentalment.

En resposta al requeriment, l'empresa indica que les quatre persones de l'equip realitzaran una jornada ordinària de 9 a 18 hores, de dilluns a divendres, i no fa constar cap horari d'atenció per als dissabtes.

Els dos requeriments adreçats a TravelPerk, SLU tenien únicament l'objectiu de confirmar la jornada de 24 hores que l'empresa havia declarat inicialment a la seva oferta i que l'empresa ho acredités documentalment. Tanmateix, en la seva darrera

resposta al requeriment, l'empresa no ratifica aquest compromís, ni aporta documentació, sinó que indica una jornada diferent per a una part de l'equip. Aquesta nova declaració, en modificar els termes de la proposta inicial, no pot ser admesa en aplicació del principi esmentat, ja que suposaria una alteració extemporània de l'oferta i vulneraria els principis d'igualtat de tracte i de transparència.

En conseqüència, aquesta Ponència proposa a la Mesa de contractació l'atorgament de **0 punts en aquest apartat**, atès que no pot tenir-se per vàlid un compromís modificat en fase d'aclariments.

Persones destinades a l'execució de l'Acord marc (6 punts)

Pel que fa a les pliques 3 (Nautalia Viajes, SL), 9 (W2M Corporate, SLU) i 13 (TravelPerk, SLU), es limiten a oferir quatre persones (equip mínim) sense cap persona addicional, de manera que es valora el criteri amb 0 punts.

Per la seva banda, les pliques 1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 14 i 15 han obtingut la màxima puntuació, en haver assignat el nombre màxim de persones previst (tenint en compte que el nombre màxim de persones computables era de 8). Aquestes empreses han ofert un nombre de persones addicionals a l'equip de 4 persones. La resta d'ofertes s'han valorat de manera proporcional al nombre de persones assignades.

Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'agència (6 punts)

Es formula requeriment a les empreses licitadores: pliques 2, 3, 6, 7 i 10, 12, amb la finalitat que aportin un aclariment sobre la informació continguda al sobre B, relativa al criteri "Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil de l'agència", i facilitin l'acreditació documental de la pòlissa d'assegurances corresponent, a efectes de verificar les cobertures declarades a l'annex núm. 6.6 presentat amb la seva oferta.

Totes les empreses requerides han donat resposta dins del termini establert i han aportat la documentació sol·licitada, concretament la pòlissa d'assegurança acreditativa de les cobertures declarades.

La plica 12 (VB Global Group, SL) aporta una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil amb un límit de cobertura de 150.000 euros per sinistre patrimonial pur. Atès que, d'acord amb l'apartat 1.6 de l'annex núm. 6 del PCAP, la valoració d'aquest subcriteri s'inicia a partir d'una cobertura superior a 150.000 euros -és a dir, a partir de 150.001 euros-, i que l'empresa s'ha limitat a acreditar el capital mínim assegurat exigible per poder licitar a l'Acord marc (clàusula 7 del PPT), es proposa atorgar 0 punts en aquest subapartat. Per altra banda, la plica 12 manifesta a la declaració de l'annex núm. 6.6 no haver contractat una Garantia d'Insolvència Financera (GIF), motiu pel qual es proposa valorar amb 0 punts en aquest subapartat.

La plica 13 (TravelPerk, SLU) aporta una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil amb un límit de cobertura per sinistre d'1.000.000 d'euros. Atès que, d'acord amb l'apartat 1.6 de l'annex núm. 6 del PCAP, la valoració d'aquest subcriteri s'inicia a partir

d'una cobertura superior a 1.000.000 d'euros -és a dir, a partir d'1.000.001 euros-, i que l'empresa s'ha limitat a acreditar el capital mínim assegurat exigible per poder licitar a l'Acord marc (clàusula 7 del PPT), es proposa atorgar 0 punts en aquest apartat.

Service Level Agreement (SLA) (4 punts)

Pel que fa a aquest criteri, es destaca exclusivament la plica 13 (TravelPerk, SLU) que declara que, en relació amb un possible Acord de Nivell de Servei requerit per l'òrgan de contractació, no es compromet a prestar el servei de reconeixement de gestió de reclamacions o resolució d'incidències dins les 24 hores, amb una expectativa de 100% i en més del 95% dels caos (KPI). En conseqüència, es proposa valorar amb 0 punts aquest subapartat de l'SLA.

Formació i plans de millora (3,5 punts)

Aquest criteri es basa en l'assignació directa de punts en funció del nombre d'hores de formació que les agències es comprometen a impartir, a càrrec de la persona responsable de l'Acord marc, adreçades als diferents òrgans de contractació.

En el cas de la plica 3 (Nautalia Viajes, SL), aquesta manifesta a l'annex núm. 6.8 el compromís d'impartir "més de 15 hores anuals" de formació, sense especificar el nombre d'hores exactes. D'acord amb el sistema d'assignació directa de punts previst per aquest criteri, es proposa atorgar la puntuació màxima de 3,5 punts, corresponent a les ofertes que superin les 15 hores anuals. Tanmateix, s'ha considerat necessari sol·licitar un aclariment a l'empresa amb la finalitat de concretar el nombre exacte d'hores anuals que es compromet a impartir. Aquesta sol·licitud d'informació es formula únicament a efectes aclaridors (i perquè en puguin tenir constància els òrgans de contractació), sense que comporti una modificació de l'oferta, atès que la puntuació ja ha estat assignada sobre la base de l'extrem declarat ("més de 15 hores").

En resposta al requeriment d'aclariment, l'empresa Nautalia Viajes, SL ha declarat que impartirà un total de 20 hores anuals de formació a càrrec de la persona responsable.

Les piques 9 i 13 han assenyalat un total de 15 hores anuals de manera que li correspondrien un total de 2,4 punts en aquest criteri.

Informes de gestió i seguiment

Pel que fa al subcriteri relatiu a l'**automatització i remissió a la CCS** dels quadres de comandament, així com a la seva integració en el sistema de gestió de l'empresa, les piques 9 (W2M Corporate, SLU) i 10 (Reed & Mackay España, SAU) no adquireixen aquest compromís. En conseqüència, es proposa valorar amb 0 punts en aquest subcriteri.

Quant al subcriteri relatiu a la disposició d'una **eina de consulta a temps real**:

- La plica 9 (W2M Corporate, SLU) declara no posar-la a disposició, motiu pel qual es proposa valorar aquest apartat amb 0 punts.

- Les pliques 7 (Viajes In Out Travel, SL) i 12 (VB Global Group, SL) declaren a l'annex núm. 6.9 disposar d'aquesta eina però no aporten la documentació acreditativa de l'efectiva disposició. Al referit annex s'especificava que *Aquest subcriteri d'adjudicació (apartat b) no té caràcter merament declaratiu ni es basa en un compromís futur. L'eina de consulta ha d'existir i haurà d'estar operativa en el moment de la presentació de l'oferta. No s'acceptaran compromisos de desenvolupament o adquisició posteriors.*

Per la seva banda, el PCAP preveu que “*per tal d'obtenir la puntuació referida en aquest apartat, les empreses licitadores hauran d'emplenar l'annex núm. 6.9 i annexar-hi la documentació acreditativa corresponent. Es podrà acreditar per mitjà d'imatges/captures de pantalla amb exemples reals, accés a l'aplicació o anàleg, que acrediti l'efectiva disposició de l'eina/entorn digital i que aquest/a facilita la informació requerida. En el supòsit que no quedi suficientment acreditat, aquest apartat no serà puntuat.*”

Així, es proposa valorar amb 0 punts les pliques 7 i 12 pel que fa a aquest subcriteri.

Oferta econòmica (42 punts)

Pel que fa al criteri de l'oferta econòmica, no hi ha cap observació destacable. Veure quadre resum annex núm. 2 a l'informe.

La tècnica de contractació de la Subdirecció General de Compra Centralitzada,

2025.10.

23

08:48:00

+02'00'

Helena Martín Pardina
Tècnica superior
Subdirecció General de Compra Centralitzada
Comissió Central de Subministraments

ANNEX 1. RESUM CLASSIFICACIÓ PROPOSADA

Plica	Empresa	Qualitat en la prestació del servei (49 punts)								Informes de gestió i seguiment (9 punts)		Oferta econòmica (42 punts)	Total
		Millora cobertura pòlissa assistència (10 punts)	Eines de gestió i serveis addicionals (9 punts)	Servei 24 hores 365 (4,5 punts)	Persones destinades a l'execució (6 punts)	Disponibilitat horària equip (6 punts)	Millora cobertura pòlissa RC (6 punts)	Acord de nivell de servei (4 punts)	Formació i plans de millora (3,5 punts)	Millors Quadre de comandament CCS (6 punts)	Adaptabilitat quadres de comandament entitats (3 punts)		
2	Galben Tours, SAU	6,22	9,00	4,50	6,00	4,32	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	40,38	92,92
5	Avoris Retail Division, SL	7,29	7,00	4,50	6,00	1,08	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	41,00	89,37
6	Integración Agencia de Viajes, SA	4,17	7,00	4,50	6,00	2,70	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	42,00	88,87
8	Bestours, SA	6,17	8,00	4,50	6,00	5,62	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	35,47	88,26
14	Viatges Viñolas, SAU	7,46	0,00	4,50	6,00	6,00	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	39,52	85,98
4	Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)	4,27	7,00	4,50	6,00	3,24	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	38,46	85,97
10	Reed & Mackay España, SAU	4,03	8,00	4,50	6,00	1,95	6,00	4,00	3,50	3,50	3,00	40,65	85,13
1	Atlántida Tours Viatges, SA	4,03	9,00	4,50	6,00	2,70	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	34,97	83,70
3	Nautalia Viajes, SL	3,77	8,00	4,50	0,00	2,16	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	39,64	80,57
9	W2M Corporate, SLU	6,02	9,00	4,50	0,00	2,16	6,00	4,00	2,40	1,00	3,00	40,69	78,77
12	VB Global Group, SL	1,55	0,00	4,50	1,50	3,24	3,00	4,00	3,50	3,50	3,00	42,00	69,79
11	Viajes el Corte Inglés, SA	3,65	8,00	2,00	6,00	2,16	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	25,37	69,68
15	Viajes Andrómeda, SA	3,46	1,00	2,00	6,00	4,76	6,00	4,00	3,50	6,00	3,00	27,16	66,88
7	Viajes In Out Travel, SL	3,71	0,00	2,00	4,50	2,16	6,00	4,00	3,50	3,50	3,00	26,28	58,65
13	TravelPerk, SLU	6,20	9,00	4,50	0,00	0,00	3,00	3,00	2,40	6,00	3,00	20,05	57,15

ANNEX 2. QUADRES PUNTUACIONS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Subcriteri millora en la cobertura de la pòlissa d'accidents personals i d'assistència en viatge (major import indemnitzatori) – Pliques de 1 a 7

	Cobertures mínimes	Punts	Plica 1		Plica 2		Plica 3		Plica 4		Plica 5		Plica 6		Plica 7	
			Atlàntida Tours Viatges, SA		Galben Tours, SAU		Nautalia Viajes, SL		Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)		Avoris Retail Division, SL		Integración Agencia de Viajes, SA		Viajes In Out Travel, SL	
			Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts
Accidents personals																
Mort per accident	300.000,00 €	1,00														
Incapacitat permanent absoluta i total per accident	300.000,00 €	1,00														
Assistència a persones																
Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i trasllat	15.000,00 €	0,70														
Despeses per prolongar l'estada en hotel	120 €/dia, durant 10 d	0,60														
Assegurança de Responsabilitat Civil privada en viatge	60.000,00 €	0,70														
Despeses perllongament assegurat i 1 acompanyant	120 €/dia, durant 10 d	0,60														
Despeses d'hotel de l'acompanyant desplaçat per dia (durant 3 d)	120,00 €	0,40														
Viatge																
Retard sortida viatge > 4 h	100,00 €	0,30														
Equipatges																
Pèrdues materials	2.000,00 €	0,40														
Demora en el lliurament d'equipatge, superior a 4 h	120,00 €	0,30														
Totals		6,00	3,43		3,56		3,35		3,25		5,66		3,66		3,50	

Criteri millora en la cobertura de la pòlissa d'accidents personals i d'assistència en viatge (major import indemnitzatori) – Pliques de 8 a 15

		Punts	Plica 8		Plica 9		Plica 10		Plica 11		Plica 12		Plica 13		Plica 14		Plica 15	
	Cobertures mínimes		Bestours, SA		W2M Corporate, SLU		Reed & Mackay España, SAU		Viajes el Corte Inglés, SA		VB Global Group, SL		TravelPerk, SLU		Viatges Viñolas, SAU		Viajes Andrómeda, SA	
Accidents personals				Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta	Punts	Indemnització oferta
Mort per accident	300.000,00 €	1,00																
Incapacitat permanent absoluta i total per accident	300.000,00 €	1,00																
Assistència a persones																		
Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i trasllat	15.000,00 €	0,70																
Despeses per prolongar l'estada en hotel	120 €/dia, durant 10 d	0,60																
Assegurança de Responsabilitat Civil privada en viatge	60.000,00 €	0,70																
Despeses perllongament assegurat i 1 acompanyant	120 €/dia, durant 10 d	0,60																
Despeses d'hotel de l'acompanyant desplaçat per dia (durant 3 d)	120,00 €	0,40																
Viatge																		
Retard sortida viatge > 4 h	100,00 €	0,30																
Equipatges																		
Pèrdues materials	2.000,00 €	0,40																
Demora en el lliurament d'equipatge, superior a 4 h	120,00 €	0,30																
Totals		6.00	5.39		4.00		3.43		3.08		1.33		5.57		5.36		3.25	



Subcriteri 1.1: Millora en la cobertura de la pòlissa d'accidents personals i d'assistència en viatge (major nombre cobertures i import)

Plica	Empresa	Nombre cobertures	Punts (2 punts)	Major import indemnitzatori	Punts (2 punts)	Total punts
1	Atlàntida Tours Viatges, SA			€		0,60
2	Galben Tours, SAU			€		2,66
3	Nautalia Viajes, SL			€		0,43
4	Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)			€		1,02
5	Avoris Retail Division, SL			€		1,63
6	Integración Agencia de Viajes, SA			€		0,51
7	Viajes In Out Travel, SL			€		0,21
8	Bestours, SA			€		0,77
9	W2M Corporate, SLU			€		2,02
10	Reed & Mackay España, SAU			€		0,60
11	Viajes el Corte Inglés, SA			€		0,56
12	VB Global Group, SL			€		0,21
13	TravelPerk, SLU			€		0,63
14	Viatges Viñolas, SAU			€		2,10
15	Viajes Andrómeda, SA			€		0,21

Total subcriteris a) i b)

Plica	Empresa	Puntuació total criteri a) i b)
1	Atlàntida Tours Viatges, SA	4,03
2	Galben Tours, SAU	6,22
3	Nautalia Viajes, SL	3,77
4	Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)	4,27
5	Avoris Retail Division, SL	7,29
6	Integración Agencia de Viajes, SA	4,17
7	Viajes In Out Travel, SL	3,71
8	Bestours, SA	6,17
9	W2M Corporate, SLU	6,02
10	Reed & Mackay España, SAU	4,03
11	Viajes el Corte Inglés, SA	3,65
12	VB Global Group, SL	1,55
13	TravelPerk, SLU	6,20
14	Viatges Viñolas, SAU	7,46
15	Viajes Andrómeda, SA	3,46

Criteri 1.2: Eines de gestió i serveis addicionals al client

		a) Sistema d'alertes (2 punts)			b) Sistema de geolocalització (2 punts)			c) Eines IA						d) Aplicació d'explotació de dades (1 punt)			e) Aplicació seguiment de la tramitació i facturació (1 punt)			f) Recuperació automàtica de taxes reemborsables bitllets d'avió cancel·lats (1 punt)			
								Sistema d'assistència intel·ligent copilot (1 punt)			Chatbot (1 punt)												
Plica	Empresa	Declara SI/NO/SÍ PERÒ AMB COST	Acredita SI/NO	Punts	Declara SI/NO/SÍ PERÒ AMB COST	Acredita SI/NO	Punts	Declara SI/NO/SÍ PERÒ AMB COST	Acredita SI/NO	Punts	Declara SI/NO/SÍ PERÒ AMB COST	Acredita SI/NO	Punts	Declara SI/NO/SÍ PERÒ AMB COST	Acredita SI/NO	Punts	Declara SI/NO/SÍ PERÒ AMB COST	Acredita SI/NO	Punts	Declara SI/NO/SÍ PERÒ AMB COST	Acredita SI/NO	Punts	Total punts
1	Atlàntida Tours Viatges, SA	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	9,00
2	Galben Tours, SAU	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	9,00
3	Nautalia Viajes, SL	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	SI	SI	1,00	NO	-	0,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	8,00
4	Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	NO	-	0,00	NO	-	0,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	7,00
5	Avoris Retail Division, SL	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	NO	-	0,00	NO	-	0,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	7,00
6	Integración Agencia de Viajes, SA	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	NO	-	0,00	NO	-	0,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	7,00
7	Viajes In Out Travel, SL	SI	NO	0,00	SI, PERÒ AMB COST	NO	0,00	NO	-	0,00	NO	-	0,00	SI, PERÒ AMB COST	NO	0,00	SI, PERÒ AMB COST	NO	0,00	SI, PERÒ AMB COST	NO	0,00	0,00
8	Bestours, SA	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	SI	SI	1,00	NO	-	0,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	8,00
9	W2M Corporate, SLU	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	9,00
10	Reed & Mackay España, SAU	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	SI	SI	1,00	NO	-	0,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	8,00
11	Viajes el Corte Inglés, SA	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	SI	SI	1,00	NO	-	0,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	8,00
12	VB Global Group, SL	SI	NO	0,00	SI	NO	0,00	SI	NO	0,00	SI	NO	0,00	SI	NO	0,00	SI	NO	0,00	SI	NO	0,00	0,00
13	TravelPerk, SLU	SI	SI	2,00	SI	SI	2,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	SI	SI	1,00	9,00
14	Viatges Viñolas, SAU	NO	-	0,00	NO	-	0,00	NO	-	0,00	NO	-	0,00	NO	-	0,00	NO	-	0,00	NO	-	0,00	0,00
15	Viajes Andrómeda, SA	SI	NO	0,00	SI	NO	0,00	SI	NO	0,00	SI	NO	0,00	SI	SI	1,00	SI, PERÒ AMB COST	-	0,00	SI	NO	0,00	1,00

Criteri 1.3: Millores en el servei d'atenció 24 hores

Millores servei 24 hores						
		a) Resolució d'incidències que es puguin produir fora de l'horari d'oficina proposat per l'agència, més enllà dels casos urgents definits a la clàusula 3.5 PPT		d) Emissió i cancel·lació de bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud		
Plica	Empresa	Compromís SI/NO/SI PERÒ AMB COST	Punts (2,50 punts)	Compromís SI/NO/SI PERÒ AMB COST	Punts (2,00 punts)	Total punts
1	Atlàntida Tours Viatges, SA	SI	2,50	SI	2,00	4,50
2	Galben Tours, SAU	SI	2,50	SI	2,00	4,50
3	Nautalia Viajes, SL	SI	2,50	SI	2,00	4,50
4	Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)	SI	2,50	SI	2,00	4,50
5	Avoris Retail Division, SL	SI	2,50	SI	2,00	4,50
6	Integración Agencia de Viajes, SA	SI	2,50	SI	2,00	4,50
7	Viajes In Out Travel, SL	SI, PERÒ AMB COST	0,00	SI	2,00	2,00
8	Bestours, SA	SI	2,50	SI	2,00	4,50
9	W2M Corporate, SLU	SI	2,50	SI	2,00	4,50
10	Reed & Mackay España, SAU	SI	2,50	SI	2,00	4,50
11	Viajes el Corte Inglés, SA	NO	0,00	SI	2,00	2,00
12	VB Global Group, SL	SI	2,50	SI	2,00	4,50
13	TravelPerk, SLU	SI	2,50	SI	2,00	4,50
14	Viatges Viñolas, SAU	SI	2,50	SI	2,00	4,50
15	Viajes Andrómeda, SA	SI, PERÒ AMB COST	0,00	SI	2,00	2,00

Criteri 1.4: Persones destinades a l'execució de l'Acord marc

		Persones destinades a l'execució de l'AM		
Plica	Empresa	Núm. persones	Per sobre de 4 pers. (obligatori clàusula 4a PPT) i un màxim de 8	Total punts (6 punts)
1	Atlàntida Tours Viatges, SA	8	4	6,00
2	Galben Tours, SAU	8	4	6,00
3	Nautalia Viajes, SL	4	0	0,00
4	Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)	8	4	6,00
5	Avoris Retail Division, SL	8	4	6,00
6	Integración Agencia de Viajes, SA	8	4	6,00
7	Viajes In Out Travel, SL	7	3	4,50
8	Bestours, SA	12	4	6,00
9	W2M Corporate, SLU	4	0	0,00
10	Reed & Mackay España, SAU	8	4	6,00
11	Viajes el Corte Inglés, SA	8	4	6,00
12	VB Global Group, SL	5	1	1,50
13	TravelPerk, SLU	4	0	0,00
14	Viatges Viñolas, SAU	8	4	6,00
15	Viajes Andrómeda, SA	8	4	6,00
		Màxim	4	

Criteri 1.5: Disponibilitat horària de l'equip de treball assignat

Plica	Empresa	Disponibilitat horària de l'equip de treball (6 punts)						
		Horari de dill. a div.	Núm. Hores Promig diari (dill a div)	Hores - 8 h (mínim PPT)	Horari dissabtes	Núm. hores dissabtes	Horari total setmanal	Total punts
1	Atlántida Tours Viatges, SA	De 8:30 a 19h	10,5	2,5			12,5	2,70
2	Galben Tours, SAU	De 8 a 20h	12	4			20	4,32
3	Nautalia Viajes, SL	De 9 a 19h	10	2			10	2,16
4	Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)	De 8 a 19h	11	3			15	3,24
5	Avoris Retail Division, SL	De 9 a 18h	9	1			5	1,08
6	Integración Agencia de Viajes, SA	De 8:30 a 19h	10,5	2,5			12,5	2,70
7	Viajes In Out Travel, SL	De 9 a 19h	10	2			10	2,16
8	Bestours, SA	De 8 a 19h	11	3	De 8 a 19h	11	26	5,62
9	W2M Corporate, SLU	De 8 a 18h	10	2			10	2,16
10	Reed & Mackay España, SAU	De 9:00 a 19 (dill-dj) i 18 (dv)	9,8	1,8			9	1,95
11	Viajes el Corte Inglés, SA	De 9 a 19h	10	2			10	2,16
12	VB Global Group, SL	De 8 a 19h	11	3			15	3,24
13	TravelPerk, SLU	-					0	0,00
14	Viatges Viñolas, SAU	De 8 a 20:15h	12,25	4,25	De 8:30 a 15h	6,5	27,75	6,00
15	Viajes Andrómeda, SA	De 8 a 19h	11	3	De 10 a 14 i de 16 a 19h	7	22	4,76

Criteri 1.6: Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'agència

Plica	Empresa	Límit per sinistre	Límit per valorar	Punts (1,5)	Límit per anualitat	Límit per valorar	Punts (1,5)	Límit per sinistre Patrimoni pur	Límit per valorar	Punts (1,5)	GIF	Punts (1,5)	Total punts
1	Atlàntida Tours Viatges, SA	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
2	Galben Tours, SAU	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
3	Nautalia Viajes, SL	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
4	Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
5	Avoris Retail Division, SL	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
6	Integración Agencia de Viajes, SA	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
7	Viajes In Out Travel, SL	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
8	Bestours, SA	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
9	W2M Corporate, SLU	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
10	Reed & Mackay España, SAU	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
11	Viajes el Corte Inglés, SA	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
12	VB Global Group, SL	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 0,00	0,00	NO	0,00	3,00
13	TravelPerk, SLU	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	0,00	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	0,00	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	3,00
14	Viatges Viñolas, SAU	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00
15	Viajes Andrómeda, SA	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 1.000.001,00	€ 1.000.001,00	1,50	€ 150.001,00	€ 150.001,00	1,50	SI	1,50	6,00



Criteri 1.7 i 1.8 (SLA i Formació)

Plica	Empresa	Service Level Agreement (SLA) (4 punts)					Formació (3,5 punts)	
		Resposta telefònica (1 punt)	Justificant de recepció de correu electrònic (1 punt)	Comptes i precisió de la factura (1 punt)	Reconeixement de gestió de reclamacions/resolució d'incidències dins les 24 h (1 punt)	Punts	Compromís h/any	Punts
1	Atlàntida Tours Viatges, SA	SI	SI	SI	SI	4,00	16 hores	3,50
2	Galben Tours, SAU	SI	SI	SI	SI	4,00	16 hores	3,50
3	Nautalia Viajes, SL	SI	SI	SI	SI	4,00	20 hores	3,50
4	Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)	SI	SI	SI	SI	4,00	20 hores	3,50
5	Avoris Retail Division, SL	SI	SI	SI	SI	4,00	16 hores	3,50
6	Integración Agencia de Viajes, SA	SI	SI	SI	SI	4,00	16 hores	3,50
7	Viajes In Out Travel, SL	SI	SI	SI	SI	4,00	60 hores	3,50
8	Bestours, SA	SI	SI	SI	SI	4,00	20 hores	3,50
9	W2M Corporate, SLU	SI	SI	SI	SI	4,00	15 hores	2,40
10	Reed & Mackay España, SAU	SI	SI	SI	SI	4,00	30 hores	3,50
11	Viajes el Corte Inglés, SA	SI	SI	SI	SI	4,00	16 hores	3,50
12	VB Global Group, SL	SI	SI	SI	SI	4,00	20 hores	3,50
13	TravelPerk, SLU	SI	SI	SI	NO	3,00	15 hores	2,40
14	Viatges Viñolas, SAU	SI	SI	SI	SI	4,00	16 hores	3,50
15	Viajes Andrómeda, SA	SI	SI	SI	SI	4,00	20 hores	3,50

Criteri 2: Informes de gestió i seguiment

Empresa	Informes de gestió i seguiment (9 punts)									
	Milliores relatives al QC de la CCS (6 punts)								Adaptabilitat QC Deps/entitats	
	Automatització		Eina de consulta a temps real			Periodicitat trimestral		Total punts (6 punts)	Compromís SI/NO	Punts (3 punts)
	Compromís SI/NO	Punts (2,5 punts)	Declara SI/NO	Acredita SI/NO	Punts (2,5 punts)	Compromís SI/NO	Punts (1 punt)			
Atlàntida Tours Viatges, SA	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
Galben Tours, SAU	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
Nautalia Viajes, SL	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
Avoris Retail Division, SL	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
Integración Agencia de Viajes, SA	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
Viajes In Out Travel, SL	SI	2,50	SI	NO	0,00	SI	1,00	3,50	SI	3,00
Bestours, SA	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
W2M Corporate, SLU	NO	0,00	NO	-	0,00	SI	1,00	1,00	SI	3,00
Reed & Mackay España, SAU	NO	0,00	SI	SI	2,50	SI	1,00	3,50	SI	3,00
Viajes el Corte Inglés, SA	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
VB Global Group, SL	SI	2,50	SI	NO	0,00	SI	1,00	3,50	SI	3,00
TravelPerk, SLU	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
Viatges Viñolas, SAU	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00
Viajes Andrómeda, SA	SI	2,50	SI	SI	2,50	SI	1,00	6,00	SI	3,00

Criteri 3: Oferta econòmica

				Punts	Plica 1		Plica 2		Plica 3		Plica 4		Plica 5		Plica 6		Plica 7		Plica 8		Plica 9		Plica 10		Plica 11		Plica 12		Plica 13		Plica 14		Plica 15			
					Atlàntida Tours Viatges, SA		Galben Tours, SAU		Nautalia Viajes, SL		Promoinversora del Vallès, SL (BMC GLOBAL)		Avoris Retail Division, SL		Integración Agencia de Viajes, SA		Viajes In Out Travel, SL		Bestours, SA		W2M Corporate, SLU		Reed & Mackay España, SAU		Viajes el Corte Inglés, SA		VB Global Group, SL		TravelPerk, SLU		Viatges Viñolas, SAU		Viajes Andrómeda, SA			
					Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts	Oferta	Punts		
Càrrec emissió bitllets de transport (36,5 punts)	Càrrec emissió bitllets aeris (19 punts)	Bitllets aeris dins Espanya		4,50	4,96	3,63	4,00	4,50	4,00	4,50	4,00	4,50	4,00	4,50	4,00	4,50	7,00	2,57	6,00	3,00	4,00	4,50	4,00	4,50	6,00	3,00	4,00	4,50	9,40	1,91	4,00	4,50	8,00	2,25		
		Bitllets aeris resta d'Europa		7,50	6,00	6,25	5,00	7,50	5,00	7,50	5,00	7,50	5,00	7,50	5,00	7,50	7,00	5,36	6,00	6,25	5,00	7,50	5,00	7,50	5,00	7,50	5,00	7,50	9,40	3,99	5,00	7,50	8,00	4,69		
		Bitllets aeris intercontinentals		6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	7,00	5,14	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	9,40	3,83	6,00	6,00	8,00	4,50		
		Bitllets aeris per auto reserva		1,00	1,50	1,00	8,00	0,19	1,50	1,00	1,50	1,00	3,00	0,50	1,50	1,00	6,00	0,25	5,00	0,30	1,50	1,00	6,00	0,25	5,00	0,30	1,50	1,00	9,40	0,16	1,50	1,00	9,00	0,17		
	Càrrec emissió bitllets tren (14 punts)	Càrrec per l'emissió de bitllets de tren a Catalunya		3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	1,50	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	6,00	1,00	2,00	3,00	5,00	1,20	2,00	3,00	4,00	1,50		
		Càrrec per l'emissió de bitllets de tren a Madrid		7,00	3,00	4,67	2,00	7,00	2,00	7,00	3,00	4,67	2,00	7,00	2,00	7,00	4,00	3,50	2,00	7,00	2,00	7,00	2,00	7,00	6,00	2,33	2,00	7,00	5,00	2,80	2,00	7,00	4,00	3,50		
		Càrrec per l'emissió de bitllets de tren resta destinacions		1,50	3,00	1,50	3,00	1,50	3,00	1,50	3,00	1,50	3,00	1,50	3,00	1,50	4,00	1,13	3,00	1,50	3,00	1,50	3,00	1,50	6,00	0,75	3,00	1,50	5,00	0,90	3,00	1,50	4,00	1,13		
		Càrrec per l'emissió de bitllets de tren per auto reserva		0,50	1,50	0,50	8,00	0,09	1,50	0,50	1,50	0,50	3,00	0,25	1,50	0,50	3,00	0,25	3,00	0,25	1,50	0,50	1,50	0,50	5,00	0,15	1,50	0,50	5,00	0,15	1,50	0,50	8,00	0,09		
		Càrrec per l'emissió de l'abonament de tren..:																																		
		Fins a 100,00 euros		0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	4,00	0,25	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	6,00	0,17	2,00	0,50	5,00	0,20	2,00	0,50	2,00	0,50
		Import de 100,01 a 400€		0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	4,00	0,25	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	6,00	0,17	2,00	0,50	5,00	0,20	2,00	0,50	2,00	0,50
		Import de 400,01 a 800€		0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	4,00	0,38	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	6,00	0,25	3,00	0,50	5,00	0,30	3,00	0,50	3,00	0,50
		Import superior a 800€		0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	4,00	0,38	3,00	0,50	3,00	0,50	3,00	0,50	6,00	0,25	3,00	0,50	5,00	0,30	3,00	0,50	3,00	0,50		
	Càrrec emissió bitllets vaixell/autocar		1,50	2,00	1,50	2,00	1,50	2,00	1,50	2,00	1,50	2,00	1,50	2,00	1,50	4,00	0,75	4,00	0,75	2,00	1,50	2,00	1,50	3,00	1,00	2,00	1,50	5,00	0,60	2,00	1,50	2,00	1,50			
	Càrrec per anul·lació de reserves		0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	2,00	0,13	2,00	0,13	0,50	0,50	0,50	0,50	6,00	0,04	0,50	0,50	1,00	0,25	0,50	0,50	0,50	0,50			
	Càrrec per l'emissió en cas de modificació		0,50	3,00	0,08	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	4,00	0,06	2,00	0,13	0,50	0,50	0,50	0,50	6,00	0,04	0,50	0,50	1,00	0,25	0,50	0,50	0,50	0,50			
	Càrrec per la gestió d'ancillaries		0,50	2,00	0,50	10,00	0,10	6,00	0,17	2,00	0,50	2,00	0,50	2,00	0,50	3,00	0,33	3,00	0,33	2,00	0,50	2,00	0,50	6,00	0,17	2,00	0,50	5,00	0,20	2,00	0,50	4,00	0,25			
Càrrec per la gestió de visats		0,50	8,00	0,50	8,00	0,50	20,00	0,20	8,00	0,50	8,00	0,50	8,00	0,50	15,00	0,27	8,00	0,50	8,00	0,50	8,00	0,50	50,00	0,08	8,00	0,50	30,00	0,13	8,00	0,50	16,00	0,25				
Retribució en el supòsit de viatges de representació institucional (percentatge sobre el preu global, exclosos tots els serveis que ja tinguin una concreció econòmica en Càrrec per la gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos)				3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	8,00	1,88	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	10,00	1,50	5,00	3,00	8,00	1,88	9,00	1,67	5,00	3,00				
		Per la gestió de la inscripció (en €)		0,75	2,00	0,75	2,00	0,75	2,00	0,75	8,00	0,19	3,00	0,50	2,00	0,75	10,00	0,15	8,00	0,19	15,00	0,10	10,00	0,15	20,00	0,08	2,00	0,75	20,00	0,08	15,00	0,10	10,00	0,15		
		Avançar el pagament de la inscripció (% respecte preu d'inscripció)		0,75	8,00	0,09	1,00	0,75	5,00	0,15	7,00	0,11	1,00	0,75	1,00	0,75	5,00	0,15	5,00	0,15	8,00	0,09	1,00	0,75	8,00	0,09	1,00	0,75	8,00	0,09	1,00	0,75	4,00	0,19		
Càrrec per la gestió de serveis addicionals no previstos expressament a l'oferta econòmica (percentatge sobre el preu global, exclosos tots els serveis que ja tinguin una concreció econòmica en l'oferta) (en %)				1,00	10,00	0,50	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	1,00	10,00	0,50	5,00	1,00	5,00	1,00	10,00	0,50	5,00	1,00	8,00	0,63	10,00	0,50	5,00	1,00				
Total				42	34.97		40.38		39.64		38.46		41.00		42.00		26.28		35.47		40.69		40.65		25.37		42.00		20.05		39.52		27.16			