
PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

“AGENCIA DE VIAJES CRTVE” S-04751-2024

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de asesoría, asistencia y gestión (reserva, contratación, tramitación, facturación) de los viajes profesionales de la Corporación RTVE. También se incluye la oferta de viaje vacacional para las personas trabajadoras de la Corporación RTVE.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá prestar los servicios objeto del contrato, siguiendo la normativa, la política de viajes y los procedimientos que RTVE tiene establecidos, los cuales pueden variar durante la vigencia del contrato. En caso de que se produjese algún incumplimiento de dicha normativa la agencia de viajes está obligada a informar a RTVE.

1. SERVICIOS INCLUIDOS. La adjudicataria se encargará de gestionar los siguientes servicios:

- a) Alojamiento.** La empresa adjudicataria gestionará la tramitación de reserva y confirmación del alojamiento en las plazas hoteleras que sean solicitadas tanto en el ámbito nacional como internacional. Las categorías de alojamiento y las condiciones de reserva serán las autorizadas por la Corporación, según su política de viajes. Cuando se solicite y apruebe por la Corporación, se permite el alquiler a particulares. El servicio incluirá la gestión de cambios y anulaciones.
- b) Transporte.** La empresa adjudicataria gestionará la tramitación de reservas, emisión y entrega de los títulos de viaje que sean solicitados de cualquier medio de transporte (avión, ferrocarril, autobús, barco, helicóptero...). En los casos en los que sea necesario, la tramitación incluirá la reserva de asiento y la emisión de tarjetas de embarque. En este servicio se incluye también la gestión de reservas de alquiler de vehículos sin conductor en territorio nacional, y con y sin conductor fuera del territorio nacional. La adjudicataria deberá gestionar los cambios y anulaciones en función de las instrucciones recibidas. Se contempla la posibilidad de reservas de viaje en empresas que ofrecen servicios *low-cost*, siempre que estas reservas cumplan con las necesidades y política de viajes de RTVE.

- c) **Otros servicios.** La empresa adjudicataria prestará asesoramiento y gestionará otros servicios relacionados con su actividad como puedan ser: la reserva de salas para organización de seminarios o conferencias, la organización de eventos, la tramitación de reservas para grupos, reservas de aparcamiento... La petición de estos servicios está sujeta al conocimiento, aprobación y supervisión por parte de la unidad responsable del contrato en RTVE. Es deber de la empresa adjudicataria comunicar a esta unidad todas las solicitudes de este tipo de servicios recibidas por parte del personal de RTVE.
- d) **Oferta vacacional.** La empresa adjudicataria ofrecerá el servicio de contratación de viaje vacacional a las personas trabajadoras de la Corporación RTVE. La gestión de este servicio debe organizarse de manera diferenciada a la atención del viaje profesional. En la oferta presentada se deberá indicar cuáles serían los canales de atención y los beneficios para el personal de la Corporación RTVE (porcentaje de descuento para personal trabajador). La Corporación deberá difundir por canales internos las ofertas de temporada que la empresa adjudicataria proponga.

2. MEJOR TARIFA DISPONIBLE

La empresa adjudicataria ofrecerá las mejores condiciones posibles disponibles en el mercado en el momento de recibir la solicitud, tanto en términos de precio como de cambio o cancelación, siempre respetando la política de viajes de RTVE. En todo caso, la oferta presentada igualará o mejorará cualquier oferta disponible para el público en general, en la web de los proveedores de servicios de alojamiento o transporte, o a través de cualquier otro intermediario.

3. IMPLANTACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

Teniendo en cuentas las necesidades corporativas de viajes que tiene RTVE, la empresa adjudicataria ha de tener una amplia implantación nacional e internacional. En territorio español ha de tener presencia en las principales ciudades españolas (Madrid, Barcelona, Valencia...) así como en las Islas Baleares y las Islas Canarias. A nivel internacional ha de contar con las alianzas necesarias que le permita tener representación en toda Europa, el continente americano, y principales países asiáticos y africanos.

4. ACUERDOS

La empresa adjudicataria se compromete a respetar y aplicar los acuerdos que la Corporación RTVE tiene suscritos o pueda suscribir con los diferentes proveedores asociados a viajes. Analizará dichos acuerdos, pudiendo proponer mejoras. Asimismo,

bajo la aprobación de la unidad responsable del contrato de RTVE, deberá proponer y negociar otros acuerdos, tanto nacionales como internacionales, que pudieran ser ventajosos para RTVE, en función del análisis de las necesidades y del consumo de RTVE.

5. PERSONAL ASOCIADO AL CONTRATO

La empresa adjudicataria establecerá un *out-plant* con dedicación exclusiva a la gestión de viajes de RTVE. El personal deberá poseer las cualificaciones profesionales necesarias y dependerá exclusivamente del adjudicatario, el cual deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo. El equipo asignado al contrato de RTVE deberá constar, como mínimo, de los siguientes recursos y funciones:

- **Una persona coordinadora del contrato.** Actuará como responsable e interlocutora ante RTVE, aportando análisis de la información que se incluya en los informes de seguimiento, proponiendo simplificación y mejora de los procesos internos de la empresa y mejora de estrategias para la reducción de costes. A estos efectos, se mantendrán reuniones periódicas (al menos una trimestral), en las que se planifiquen las tareas a realizar y se levanten actas de los resultados.
- **Una persona responsable del equipo de trabajo.** Esta persona deberá tener una experiencia en dicho puesto de al menos dos años, y una alta presencia en el equipo de trabajo durante el horario de funcionamiento. En caso de ausencias o vacaciones la empresa adjudicataria definirá de manera temporal a otra persona del equipo como sustituta.
- **Cuatro técnicos de gestión de viajes,** con al menos dos años de experiencia en agencias de viajes.
- **Personal dedicado a administración,** centrado en el proceso de facturación.
- **Personal técnico dedicado a viajes de gran volumen o eventos especiales.** La empresa adjudicataria asignará el personal dedicado que sea necesario para cubrir los servicios en los que se espera un volumen superior a lo ordinario.

En todo momento la empresa adjudicataria deberá asegurar los recursos necesarios para una correcta y ágil gestión del servicio. De igual forma ha de coordinar los recursos asignados al contrato con el fin de establecer procedimientos de trabajo eficientes y un canal de comunicación estable.

La agencia podrá realizar cambios en el número de recursos o diseño organizativo del equipo asignado al contrato durante la vigencia del mismo, previa autorización de la Corporación y bajos los siguientes términos:

- Realice su solicitud por escrito explicando mediante justificación detallada y suficiente el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de cinco (5) días antes.
- Las personas candidatas deberán cumplir con el perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona a sustituir.

La unidad responsable de RTVE tendrá también la potestad de proponer cambios o mejoras en el número o en el diseño.

6. HORARIO ORDINARIO Y SERVICIO DE EMERGENCIAS 24 HORAS

El horario ordinario para la prestación del servicio será de 09:00 a 18:00 horas, sin interrupciones, de lunes a viernes.

Fuera del horario ordinario la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencias de atención telefónica exclusivo para RTVE operativo 24 horas, 365 días del año, sin cargo adicional. Este servicio tendrá capacidad para realizar las mismas gestiones que el servicio prestado dentro del horario ordinario, incluidas las modificaciones o cancelaciones de las reservas ya formalizadas. Los sistemas y herramientas informáticas utilizadas desde la oficina de atención de 24h serán los mismos que se utilicen durante el horario ordinario.

No se permite que este servicio se preste mediante un *call-center* externo. Por tanto, ha de ser atendido por personal propio de la agencia de viajes.

Es obligación del adjudicatario atender cualquier petición a través de este servicio que tenga carácter urgente o crítico y que, por sus características, no pueda esperar al siguiente día hábil. Para tener constancia de las peticiones recibidas en este canal, la empresa adjudicataria ha de disponer de una herramienta que permita registrar las llamadas entrantes y salientes, el tiempo de respuesta y el contenido de la llamada, permitiendo la trazabilidad y la grabación de las mismas. Esta herramienta, asimismo, podrá enviar informes diarios por correo electrónico a la unidad responsable del contrato en RTVE con los datos que permitan identificar el servicio prestado.

7. CONTACTO

La empresa adjudicataria dispondrá de las siguientes formas de contacto, todas ellas **diferenciadas entre sí**:

- Uno o varios números de teléfono y una dirección de correo electrónico para las personas solicitantes de servicios corporativos.
- Uno o varios números de teléfono y una dirección de correo electrónico para las personas de la unidad responsable del contrato en RTVE dedicadas a la gestión de los viajes.
- Uno o varios números de teléfono y una dirección de correo electrónico para las personas de la unidad responsable del contrato en RTVE dedicadas a la facturación de los servicios prestados.
- Uno o varios números de teléfono y una dirección de correo electrónico para las personas trabajadoras de RTVE interesadas en la oferta de viaje vacacional.

8. MEDIOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria está obligada a contar con las soluciones tecnológicas necesarias para ofrecer a la Corporación todas las alternativas que ofrece el sector global de viajes para la reserva y contratación con las mejores condiciones y al mejor precio de los servicios incluidos en este pliego. Ha de disponer de herramientas que permitan una búsqueda multicanal que asegure la mejor tarifa disponible.

Asimismo, ha de disponer de los medios técnicos que permitan la gestión de las solicitudes de viajes y el proceso de facturación a través de la aplicación informática de gestión de viajes de RTVE (actualmente DIVA):

- Conexión a la aplicación mediante VPN de RTVE a través de usuarios nominativos.
- Recepción de los servicios conciliados mediante correo electrónico en formato *json*.
- Envío de los servicios facturables, una vez eliminadas las discrepancias, mediante correo electrónico en mismo formato *json*.

También dispondrá de herramientas de gestión de crisis que permitan tener información inmediata de la ubicación de los viajeros.

Además, la adjudicataria ha de disponer de:

- Una aplicación móvil que incluya todo el itinerario del viaje y cualquier información útil que pueda ser relevante para las personas viajeras en sus desplazamientos. Esta herramienta enviará avisos y recordatorios.

- Un sistema de alertas que informe en tiempo real de cualquier circunstancia que pueda afectar a los viajes de las personas trabajadoras. Este sistema puede estar integrado en la aplicación móvil anterior.

Se valorará que la empresa adjudicataria disponga de una herramienta de gestión de incidencias para las personas usuarias del servicio de viajes. La herramienta ha de integrarse dentro de la aplicación de gestión de viajes DIVA propiedad de RTVE y ha de permitir el estado y seguimiento en el que se encuentra la incidencia. Esto no supondrá ningún coste extraordinario para RTVE.

Se valorará la implantación, sin coste adicional, de una aplicación móvil de “autoreserva” que pueda integrarse con las aplicaciones de autogestión con las que cuenta la Corporación, que permita realizar a las personas trabajadoras de RTVE sus propias reservas.

9. PAGO Y COBERTURA DE SEGUROS

Los servicios contratados serán abonados por adelantado mediante una tarjeta bancaria propiedad de la empresa adjudicataria. Es responsabilidad suya el pago de estos servicios de tal forma que ninguna persona viajera tenga que asumir ningún coste de las reservas efectuadas.

Es obligación del adjudicatario documentar y monetizar los servicios prestados, los cuales han de ser conformados por la unidad responsable del contrato en RTVE. Mensualmente RTVE abonará estos servicios, previa remisión de la factura correspondiente.

La **tarjeta bancaria** utilizada para el pago de los servicios solicitados ha de contar con un seguro de viajes que incluya, como mínimo, las coberturas indicadas en el Anexo I de este pliego de condiciones técnicas.

10. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria está obligada a afrontar la resolución de las incidencias que se produzcan en todos los servicios contratados a través de su gestión (pérdida de equipajes, reclamaciones de importes en servicios retrasados o cancelados, overbooking, pérdida de vuelo o tren, gestión de multas...). La resolución de incidencias, cambios y/o anulaciones derivadas de una gestión realizada por la agencia se llevará a cabo sin coste alguno para RTVE.

11. PLAN DE CONTINGENCIA

La adjudicataria ha de elaborar un plan de contingencia que incluya los procedimientos, medidas y acciones necesarias para garantizar la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad externa o interna a la empresa: desastres naturales, caída de las comunicaciones, indisponibilidad de las centrales de reserva, aumento inesperado del volumen de trabajo...

PRESTACIÓN DEL SERVICIO: SOLICITUD, RESERVAS Y PROCESO DE FACTURACIÓN

La agencia de viajes deberá desarrollar el servicio con estricta sujeción a las cláusulas estipuladas y a las instrucciones que reciba de la unidad responsable del contrato en RTVE.

Para la gestión del servicio se utilizará una herramienta interna desarrollada por RTVE (DIVA), que permitirá la recepción, tramitación y facturación de las solicitudes de viajes. De esta forma toda la gestión queda centralizada en una única aplicación que actúa como enlace entre solicitantes de servicios (personal de RTVE), gestores de viajes (unidad responsable del contrato en RTVE) y proveedor (personal de la agencia de viajes). Sólo se tramitarán los servicios solicitados a través de esta aplicación, si bien se establece un procedimiento extraordinario de solicitud de viajes para casos urgentes y extraordinarios, siempre bajo la autorización de las personas designadas por la unidad responsable del contrato.

Salvo imprevistos justificados, la persona de la empresa adjudicataria que haya iniciado la gestión de un servicio será la que realice todas las gestiones subsiguientes del mismo servicio.

Importe estimado del servicio y ofertas presentadas

Ante la petición de un servicio, las ofertas presentadas por la agencia de viajes han de respetar la política de viajes de RTVE. En la herramienta DIVA el proceso de validación presupuestaria se hace a través de un importe estimado calculado de forma automática por el sistema (según precios medios establecidos por RTVE). Estos precios medios estimados se facilitarán a la agencia. En el momento en que un servicio supere esta estimación, el técnico de la agencia de viajes ha de solicitar autorización para la emisión de billetes o la reserva de hoteles u otros servicios

En relación a los desplazamientos, por cada solicitud la agencia de viajes deberá presentar a la persona solicitante las diferentes opciones disponibles, siempre buscando las tarifas y condiciones más ventajosas para RTVE. La agencia tendrá la responsabilidad

de chequear la viabilidad de la petición, debiendo informar, contrastar y ofrecer alternativas, siguiendo las siguientes directrices:

- Viajes nacionales. Se ofrecerán alternativas dentro de una franja horaria de una hora, anterior o posterior, respecto a la hora inicialmente solicitada.
- Viajes continentales. Se ofrecerán alternativas dentro de una franja horaria de tres horas, anteriores o posteriores, respecto a la hora inicialmente solicitada.
- Viajes internacionales e intercontinentales. Se ofrecerán alternativas dentro de una franja horaria de doce horas, anteriores o posteriores, respecto de la hora inicialmente solicitada.

Han de primarse los desplazamientos directos, seguidos por aquellos que supongan menores escalas y, en estos casos, las que tengan menor tiempo de conexión.

En relación a los alojamientos, se ofrecerán en primer lugar los hoteles con los que RTVE tenga suscritos acuerdos. Descartados estos, por falta de disponibilidad o tarifa convenida, se ofertarán hoteles de características similares dentro de una distancia razonable al punto en donde debe hacerse la prestación laboral. Aplica también el principio de búsqueda de la tarifa más ventajosa en cuanto a precio y condiciones.

La oferta de alojamiento ha de contener la siguiente información como mínimo de cara a que la persona solicitante puede tomar la decisión más acertada: nombre, dirección, número de estrellas, condiciones de la reserva (tipo de habitación, servicios incluidos...), horario del *check-in* y *check-out*, y precio total de la reserva.

Documentación del viaje

Todas las personas viajeras de RTVE han de tener disponible y de forma accesible la siguiente información del viaje: billetes, bono de hotel o de alquiler de vehículos, condiciones de cambio o cancelación, teléfono de resolución de incidencias (ordinario y emergencias), información del seguro...

La documentación del viaje ha de subirse al expediente de solicitud correspondiente en la aplicación DIVA. La agencia de viajes deberá verificar que es correcta antes de adjuntarla al expediente. Será la responsable de la comunicación a la persona destinataria final del viaje, o en su defecto, a la persona solicitante, de forma que se pueda resolver cualquier incidencia de manera inmediata.

Tiempos de respuesta

El tiempo transcurrido entre la aceptación de un servicio por parte de RTVE y la recepción de la documentación del viaje por parte de la persona viajera debe ser de dos horas como máximo en horario laboral. En el caso de tramitarse un viaje con carácter de urgencia, la persona viajera deberá recibir la documentación del viaje como máximo 4 horas antes del viaje, siempre y cuando la aprobación definitiva del viaje por RTVE haya sido comunicada en el plazo de 6 horas previas a la hora programada del comienzo del viaje.

Facturación

La facturación tendrá carácter mensual. Durante el mes en cuestión los gestores de viajes de RTVE conciliarán los cargos o abonos subidos a los diferentes expedientes, una vez acreditados mediante la documentación adjunta (bonos, billetes, albaranes, autorizaciones servicios fuera de política...). Cuando un cargo no esté documentado los gestores de RTVE se pondrán en contacto con la agencia de viajes para que se justifique debidamente.

El albarán ha de incluir la información necesaria para la conciliación del gasto, coincidiendo los datos de los bonos o billetes con los datos incluidos en el albarán: número de reserva, nombre de la persona que viaja, lugar, tipo de servicio, fechas del viaje, horarios de desplazamiento... De igual forma ha de indicar el número de expediente en DIVA y las condiciones de cambio y cancelación.

Los cargos y abonos conciliados dentro de las fechas indicadas por RTVE se enviarán a la agencia mensualmente para su comprobación. Una vez solucionadas las posibles discrepancias, la agencia de viajes emitirá la factura correspondiente de dichos cargos y abonos. Todo el proceso de facturación se hará mediante procesos informáticos automatizados dentro de la aplicación DIVA.

La factura emitida y enviada a RTVE ha de incluir el máximo detalle individualizado de los servicios prestados indicando: el número de expediente en DIVA, el tipo de servicio, las fechas de viaje, el nombre de la persona que viaja, coste, impuestos...

Se establece un plazo de tres meses desde la finalización del viaje para que la empresa adjudicataria suba los cargos y la documentación acreditativa al expediente en DIVA. Pasado ese plazo, RTVE podrá no admitir el gasto. Se establece un plazo de un mes a contar desde el momento en que se concilian los cargos o abonos para la solicitud de corrección de errores administrativos asociados a la facturación (modificación de importes, eliminación y cambio de albaranes...). El objetivo de estos plazos es apoyar las tareas de control de gasto y la correcta elaboración de informes de seguimiento.

Costes de servicios no solicitados, no autorizados o no documentados

La agencia de viajes se hará responsable del coste de los servicios contratados no solicitados, los que estén fuera de la política de viajes y no hayan sido autorizados por parte de RTVE, y de aquellos que no estén debidamente documentados.

INFORMES E INSPECCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La Corporación RTVE contará con la facultad inspectora sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por la agencia. Esta facultad le permitirá solicitar formalmente cualquier información que esté relacionada con la ejecución del contrato y justificada en la necesidad de verificar que se cumple lo establecido en el presente pliego.

Cumplimiento de la mejor tarifa disponible

La no aplicación por parte de la agencia de viajes de la mejor tarifa disponible supondrá un incumplimiento penalizado según el pliego de condiciones generales.

Para verificar el cumplimiento de esta obligación, el adjudicatario deberá:

- **Presentar un informe de actividad mensual** en donde se incluyan, entre otros, los consumos por tipo de servicio y destino y una comparativa entre el precio final de los servicios prestados y los precios de mercado.
- Contratar un servicio de **auditoría externa de carácter anual** que analice el cumplimiento de esta obligación y la aplicación de los acuerdos suscritos entre RTVE y sus proveedores. La auditoría ha de reflejar asimismo que el precio de los viajes contratados es acorde a las necesidades de RTVE (cercanía al lugar de la cobertura, mínimo tiempo de desplazamiento, equipajes facturados, condiciones de cancelación...). Los informes resultantes serán enviados a la unidad responsable del contrato de RTVE.

Además, RTVE se reserva el derecho de realizar otras auditorías, internas o externas, así como a solicitar a la empresa adjudicataria la documentación que acredite la mejor tarifa disponible en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

En caso de que se constate que existían precios más competitivos que los ofertados deberá justificarse su no aplicación al viaje solicitado. Si no existiese justificación la agencia de viajes hará el cambio pertinente o reembolsará el importe con la diferencia.

Cualquier anomalía detectada en los informes mensuales, la auditoría externa de la empresa adjudicataria o las auditorías realizadas por RTVE supondrá la apertura de un expediente de penalización.

Otros informes

Es obligación de la empresa adjudicataria la elaboración y remisión cada tres meses de los siguientes informes:

- Seguimiento económico del contrato (*management fee*).
- Consumos por tipo de servicio, incluyendo número de servicios (trayectos, pernoctaciones), coste total y precios medios.
- Consumos fuera de la política de viajes de la Corporación RTVE: desviaciones y propuestas de ahorro.
- Servicios anulados, modificados o perdidos, incluyendo coste y número de expediente.
- Clasificación de los 25 hoteles (nacional e internacional) y las 25 rutas aéreas indicando compañía (nacional e internacional), todos ellos en función del volumen de facturación y las unidades de servicio.
- Huella de carbono por mes y tipo de servicio.

Cabe indicar, no obstante, que el contenido de los informes podrá sufrir variaciones a lo largo del contrato. Estos informes, cuando así se requiera, han de ser remitidos en formatos que permitan el tratamiento de los datos incluidos en ellos.

Se valorará la puesta a disposición de RTVE sin coste adicional de una herramienta de consulta y descarga de informes de acceso online. Los datos consultados han de estar actualizados en tiempo real. Los informes disponibles serán como mínimo: seguimiento económico del contrato y consumos por tipo de servicio.

CALIDAD DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria dispondrá de un buzón de quejas o sugerencias a disposición de las personas trabajadoras de RTVE. Todas las comunicaciones a través de este canal han de ser enviadas a la unidad responsable del contrato, junto con las respuestas facilitadas.

De forma paralela, la adjudicataria realizará, de forma coordinada con RTVE y con una periodicidad anual, encuestas de satisfacción del servicio.

De la información extraída del buzón de sugerencias y de las encuestas anuales ha de elaborarse un informe con un plan de mejora.

FASE DE IMPLANTACIÓN Y PLAN DE TRANSICIÓN AL FINALIZAR EL SERVICIO

Con el fin de que el servicio esté plenamente operativo al comienzo del contrato, se establecerá una fase de implantación de un mes. Durante este plazo RTVE gestionará los accesos a las herramientas informáticas, establecerá reuniones y facilitará la normativa y política de viajes.

Asimismo, la empresa adjudicataria establecerá un plan de transición con el objeto de facilitar la entrada del nuevo proveedor y evitar que se interrumpa la prestación de servicios. El plan ha de contemplar las acciones y los plazos. La implantación de este plan se pondrá en marcha como mínimo un mes antes de la finalización del contrato y se prolongará como mínimo otro mes más después de la finalización del mismo. Será de obligado cumplimiento el traspaso de toda la información que obre en su poder y que sea necesaria para la continuidad de la prestación del servicio.

Tanto la fase de implantación como de finalización del contrato no supondrá ningún coste para RTVE.

CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

Será obligatoria la presentación de una memoria técnica con la siguiente información:

1. Descripción detallada de la propuesta de prestación del servicio en la que se pueda constatar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos expuestos en el presente pliego: horarios, contacto, servicio de emergencias, mejor tarifa disponible, medios técnicos, forma de pago, seguros, implantación mundial...
2. Características y funcionamiento del equipo de trabajo, indicando el número de recursos humanos propuestos, que deberá ser como mínimo de nueve.
3. Metodología de trabajo y protocolos a aplicar, debiendo contemplar:
 - Mejor tarifa disponible
 - Servicio de emergencias 24 horas
 - Plan de contingencia
 - Gestión de incidencias.
4. Documentación acreditativa de los criterios de valoración sometidos a juicio de valor y los criterios de valoración automáticos desarrollados en la cláusula 10ª del Anexo II del pliego de condiciones generales.

5. Ejemplos de los informes incluidos en este pliego, incluyendo propuesta de auditoría sobre cumplimiento de la mejor tarifa disponible.
6. Oferta vacacional: canales de atención y beneficios para el personal de la Corporación RTVE (porcentaje de descuento para las personas trabajadoras).

ANEXO I: COBERTURA SEGURO DE VIAJES

| COBERTURA DE ACCIDENTES EN VIAJE | |
|--|------------------------------------|
| Fallecimiento, Invalidez absoluta y permanente e invalidez parcial: | |
| Accidentes en transporte público | 1.801.000 € (sin límite de pers.) |
| Accidente en vehículo de alquiler | 1.801.000 € (máximo 4 pers.) |
| Accidente en viaje de negocios 24 h | 400.000 € (máximo 30 días) |
| COBERTURA DE EQUIPAJES | |
| Demora en la entrega | > 4 horas: 120 € > 6 horas: +180 € |
| Robo, pérdida o daño de equipaje o efectos personales | 1.500 € |
| Búsqueda y transporte de equipajes, efectos personales y documentos | SI |
| COBERTURA POR DEMORAS | |
| Retraso del vuelo y cancelación del vuelo | > 4 horas: 120 € > 6 horas: +330 € |
| Pérdida de conexiones | > 4 horas: 120 € > 6 horas: +330 € |
| RESPONSABILIDAD CIVIL PERSONAL | 65.000 € |
| SEGURO DE ASISTENCIA | |
| Transporte o repatriación sanitaria de heridos y enfermos | SI |
| Regreso anticipado por fallecimiento de familiar | SI |
| Regreso anticipado por siniestro grave en residencia habitual | SI |
| Desplazamiento de un trabajador suplente | SI |
| Billete i/v para acompañante en caso de hospitalización | SI |
| Alojamiento del acompañante por hospitalización | 120 € / día máximo 10 días |
| Prolongación estancia del asegurado | 120 € / día máximo 10 días |
| Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero | 550.000 € |
| Gastos tratamientos odontológicos de urgencia en el extranjero | 750 € |
| Transporte o repatriación de asegurado fallecido | SI |
| Desplazamiento de acompañante a restos mortales | SI |
| Defensa jurídica automovilística en extranjero | 900 € |
| Prestación y/o adelanto fianzas penales en extranjero | 12.000 € |
| Información legal en extranjero | SI |
| Información de viaje (embajadas, vacunas, etc....) | SI |