



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202300540

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	3

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

- 1.1.- Objeto.** El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- 1.2.- Ámbito geográfico.** “El control de este servicio se encuentra centralizado en el Departamento de Compras y Servicios Generales de la entidad contratante sito en Avenida Josep Tarradellas, nº 14 – 18, 08029 Barcelona “.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR.

El servicio consiste en la gestión y asistencia técnica en los desplazamientos que realice el personal de MC MUTAL, y lesionados protegidos por MC MUTUAL.

Los servicios antedichos incluirán la reserva, adquisición, emisión, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte público (transporte aéreo, ferrocarril, autobús y transporte marítimo), así como de las gestiones propias para el alojamiento, alquiler de coches y autocares, eventos, contratación de salas y en general, cualquier servicio implícito a dichos viajes o propio de una Agencia de Viajes.

La empresa adjudicataria deberá negociar con compañías de transporte de pasajeros, cadenas hoteleras y compañías de alquiler de vehículos para conseguir mejores tarifas, acceso a tarifas de internet u otras mejoras en la gestión de reservas en relación a los viajes de MC Mutual. Deberá presentar a MC Mutual copias de los convenios o acuerdos suscritos.

A título informativo, se indica la facturación en el año actual y el reparto aproximado de ésta. Dicha facturación incluye tanto el coste de los servicios contratados como el coste del “cargo por emisión” o “FEE” del servicio contratado.

- **Facturación aprox. 1er Semestre 2023: 500.000 euros (IVA incluido). El 99% de la facturación es a nivel nacional.**
- **Reparto porcentual:**
 - **Avión: 39%**
 - **Tren: 43%**
 - **Hotel: 15%**
 - **Coche: 1%**
 - **Varios: 2% (incluye transporte en barco y autobús, alquiler autocares y otros eventos).**

La estimación del número de operaciones a realizar durante el primer año de contrato, en función de las necesidades de reservas de la Mutua, será el siguiente:

- compañía aérea (Billetes a emitir): 1.900
- Billetes de tren: 4.500
- Alojamiento (Reservas, no número de pernoctaciones): 900
- Billetes autobús: 160
- Billetes Barco: 28
- Alquiler coche: 22
- Eventos: 80

Las cantidades expuestas tienen un carácter meramente orientativo, sin que quede la Mutua obligada a llevar a cabo una contratación determinada de número de operaciones, pudiendo aumentar o reducir las cantidades contratadas en atención a las necesidades reales surgidas.

Para el segundo año y consecutivos, las estimaciones del número de operaciones a realizar, en función de las necesidades de reservas de la Mutua, se verá incrementada en 3% anual, respectivamente

A- CARGO POR GESTIÓN” O “SERVICE FEE

La Agencia de Viajes que presente proposición deberá realizar la oferta económica en base a una cantidad fija por transacción (llamado también “Cargo por Gestión” o “Service Fee”), es decir, por cada una de las acciones u operaciones que efectúe para realizar una reserva y genere un billete aéreo o de tren (por el número de billetes emitidos), o bien la reserva de un hotel.

El importe ofertado de “CARGO POR GESTIÓN” o “FEE” no se modificará durante la vigencia del contrato.

El “CARGO POR GESTIÓN” o “FEE” máximo permitido sin IVA es el siguiente.

TIPO DE SERVICIO	FEE MÁXIMO
BILLETE DE AVIÓN	8,00 €
BILLETE DE TREN	8,00 €
RESERVA DE HOTEL	8,00 €

Dichos precios unitarios no se podrán sobrepasar en ninguno de los conceptos en la oferta económica, en caso de que esto ocurriera en cualquiera de ellos, provocaría el rechazo de la oferta.

En el caso de las compañías aéreas, se entiende por billetes emitidos aquellos que tienen diferente número de billete:

Ejemplo 1: Un billete emitido para una misma persona de ida y vuelta en la misma compañía aérea se considerará como sólo 1 cargo por gestión o FEE.

Se considerarán dos cargos por gestión o FEE en el caso anterior si la ida y la vuelta son en distinta compañía aérea, al ser números de billete distintos.

Ejemplo 2: Un billete de varios puntos para una misma persona (ejemplo BCN-MAD-LPA-MAD-BCN) se considerará como sólo 1 cargo por gestión o FEE si todo se realiza en la misma compañía, al ser 1 único número de billete emitido.

En este caso si son 2 compañías se considerarían 2 cargos por gestión o FEE, al ser dos números de billete distintos los emitidos.

En el caso de las reservas hoteleras, se aplicará un único cargo de gestión o FEE por reserva efectuada, sin tener en cuenta el número de pernoctaciones que ésta incluya.

No se aceptarán “cargos por gestión” o “FEE”, por ningún otro concepto o servicio distinto de los anteriormente mencionados, que la Agencia de Viajes preste. La inclusión de cualesquiera otros cargos por gestión distintos a los recogidos en el presente apartado, provocará el rechazo de la oferta.

B- BILLETES / TÍTULOS DE TRANSPORTE.

La empresa adjudicataria aceptará, tramitará, reservará, confirmará y emitirá los billetes que MC MUTUAL le solicite, así como cambios, nuevas emisiones, anulaciones, reembolso de billetes, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables. Entran en este apartado los billetes de transporte en medios aéreos, ferrocarril o tren, autobús y medios marítimos (barco).

La emisión del billete aéreo y de ferrocarril o tren será siempre electrónica, la impresión en papel de dicho billete queda excluida salvo petición expresa y por escrito del usuario o del coordinador del contrato por parte de MC MUTUAL.

El adjudicatario deberá informar y asesorar a MC MUTUAL sobre los horarios, rutas más adecuadas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, facilitando varias opciones para cada petición, y gestionando, en cada caso, la aplicación de las tarifas más ventajosas.

El adjudicatario debe disponer de un programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más ventajosa, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, medio de transporte, clase, fechas y duración.

La agencia de viajes deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plazas en todas las compañías aéreas y ferroviarias en su caso, con reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque.

B.1. - SEGURO DE ACCIDENTES EN MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO.

Seguro de Accidentes de viaje

Los billetes emitidos llevarán implícito un **Seguro de Accidentes en Medios de Transporte Público**, el cual cubrirá, en caso de muerte o invalidez permanente por accidente en cualquier medio de transporte público (avión, tren, barco y autobús), siempre y cuando la adquisición del billete se haya realizado a través de la Agencia de Viajes contratada, el desembolso de una cantidad indemnizatoria a la persona que ha sufrido el accidente, y en caso de muerte, a quien corresponda. Dicho seguro de accidentes cubrirá tanto los desplazamientos realizados en España, como los realizados fuera de España.

El importe mínimo de indemnización en los casos de muerte o invalidez permanente que deberá cubrir dicho Seguro de Accidentes será de **CIENTO CINCUENTA MIL (150.000) Euros por siniestro y persona. En caso de que el importe ofertado por la Agencia contratada supere dicha cantidad por siniestro y persona, será la cantidad ofertada la que servirá de referencia en caso de indemnización.**

Con anterioridad, o simultáneamente a que tenga lugar la formalización contractual, deberá aportarse por el adjudicatario, para que pueda tener lugar aquélla, la **Póliza de Seguros de Accidentes en Medios de Transporte Público y justificante de su pago** o, alternativamente a ésta, la acreditación de disponer de un **medio de pago de los servicios contratados que lleve aparejada la cobertura de dicho riesgo**, en los términos y condiciones

establecidos en el presente apartado. **Asimismo se incluye también un seguro de Asistencia en Viaje que cubrirá:**

- Regreso anticipado por fallecimiento de familiar
- Regreso anticipado por siniestro grave en residencia habitual
- Desplazamiento y alojamiento del acompañante por hospitalización
- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalización en el extranjero
- Transporte o repatriación de asegurado fallecido
- Cobertura por retraso o cancelación del vuelo

Seguro de accidentes 24h en destino

El adjudicatario deberá disponer de una póliza que cubra al pasajero en caso de accidente, durante las 24h desde la llegada a destino.

El importe mínimo requerido es de 150.000€ de cobertura valorándose el incrementar dicha cobertura.

Seguro de equipajes

Deberá aportarse un seguro que cubra al pasajero en caso de robo o pérdida de equipaje, durante el viaje.

El importe mínimo requerido es de 1.500€ de cobertura valorándose el incrementar dicha cobertura.

Traslado sanitario

Deberá aportarse un seguro que cubra el traslado o repatriación sanitaria del pasajero en caso de accidente o enfermedad durante el viaje.

El importe mínimo requerido es de 5.000€ de cobertura valorándose el incrementar dicha cobertura.

Dichas coberturas deberán mantenerse durante toda la vigencia del contrato (incluidas prórrogas si las hubiera).

MC MUTUAL solicitará, previo a la formalización del contrato con la entidad adjudicataria, la documentación acreditativa relativa a las pólizas de seguros con el fin de comprobar que estas cumplen con las coberturas mínimas exigidas en el presente Pliego o, en su caso, con las coberturas declaradas en el Formulario de Oferta Técnica Objetiva presentado.

Asimismo, la adjudicataria, previo a la formalización del contrato, aportará justificantes de su pago, o la acreditación de disponer de un medio de pago de los servicios contratados que lleve aparejadas las coberturas de dichos riesgos, en los términos y condiciones establecidos en el en el presente Pliego o, en su caso, en los mejorados en el Formulario de Oferta Técnica Objetiva presentado.

Dichas pólizas son independientes de la póliza de Responsabilidad Civil, a la que se ha hecho referencia en la cláusula 22ª del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares publicado, sin que, por tanto, deban confundirse ambas.

C- PLAZAS HOTELERAS.

La empresa adjudicataria aceptará, tramitará y confirmará, reservará y emitirá las plazas hoteleras que requiera MC MUTUAL y en las categorías que se soliciten. De igual forma asesorará y ofrecerá alternativas que tanto por su localización como por su tarifa sean más ventajosas para MC MUTUAL.

Las reservas de alojamiento se efectuarán, como mínimo, en régimen de habitación doble de uso individual y sin desayuno.

Las reservas de plazas hoteleras deberán tener garantizado el alojamiento, no siendo obligatorio por el personal de MC MUTUAL (o el personal para el que MC MUTUAL

solicite la reserva) la entrada antes de una hora determinada. El hotel deberá mantener la reserva, salvo indicaciones de lo contrario por parte de MC MUTUAL transmitidas a la Agencia.

D- COCHES DE ALQUILER.

La empresa adjudicataria gestionará las reservas de coches de alquiler que requiera MC MUTUAL, en las categorías solicitadas. Dicho servicio se efectuará conforme a la normativa vigente en materia de indemnizaciones por razón del servicio, en las mejores condiciones de precio y de seguridad, debiendo ser gestionado con las empresas más importantes del sector.

E- EVENTOS.

La empresa adjudicataria presupuestará y reservará las peticiones de salones, eventos, requeridas por MC MUTUAL en las condiciones que se soliciten.

A título informativo, se indica la facturación en el 1er semestre de 2023 es de 79.000 €, en un total 30 Eventos, aproximadamente.

Asimismo la Agencia de Viajes deberá contar con un grupo de profesionales especializado, capaz de dar una respuesta satisfactoria a la gran variedad de actividades y servicios relacionados con la elaboración, desarrollo y buen fin de un evento: designación del destino, viajes, alojamientos, catering, secretaría y traducción, seguridad, azafatas, exposiciones, alquiler de autocares, etc...Entre los eventos contratados más comunes contratados por la Mutua están las convenciones, seminarios y reuniones de Trabajo.

Con carácter periódico se realizarán auditorías donde se podrá exigir las facturaciones, con información detallada de los servicios realizados y en los formatos requeridos por MC MUTUAL.

No se permitirá, bajo ningún concepto, la aplicación de una doble imputación del IVA facturado por el proveedor prestador del servicio, tan solo se aceptará el % de

comisión en los aspectos a valorar de la oferta económica, presentada por el adjudicatario.

F- CANCELACIONES.

La empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias en aquellos casos de cancelación de billetes de transporte o cualquier otra operación ya realizada a solicitud de MC MUTUAL.

No se permiten cargos de gestión por cancelación de billetes emitidos o cualquier otro tipo de reserva realizada.

1.1. Canales de solicitud

El licitador deberá poner a disposición de MC MUTUAL las siguientes herramientas:

a) Herramienta o aplicación informática Off-line que permita y facilite la solicitud y gestión de los servicios. Las especificaciones técnicas detalladas de esta aplicación se encuentran en el “**ANEXO II- Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes**” del presente Pliego. Dicha herramienta deberá incluir, entre otros, los siguientes puntos:

- Disponibilidad de la herramienta para MC MUTUAL en cualquier momento de la vigencia del contrato. 24 horas al día, 7 días a la semana
- Debe permitir el acceso de todos los usuarios de MC Mutual para realizar solicitudes de viaje. Entre otros será necesario:
- El acceso será personalizado con usuario y contraseña mediante el sistema SSO (Single Sign-on)
- El sistema tendrá pre-cargada información de MC MUTUAL que se actualizará diariamente mediante el intercambio de ficheros de Centros, Cursos y Usuarios por canales SFTP.
- Cada petición generará un número de solicitud que deberá aparecer en el fichero de facturación
- Cuando, sin previa planificación, se suspenda este servicio y no sea posible acceder a la aplicación informática y/o página web, se utilizará un sistema

manual para el envío. Posteriormente, será el adjudicatario el encargado de introducir la información en la aplicación.

- MC Mutual deberá ser avisado por parte del adjudicatario, con un mínimo de 5 horas de antelación cuando la interrupción sea planificada. La duración máxima de la interrupción del servicio no podrá superar las 24 horas.
- La empresa adjudicataria se comprometerá a facilitar un manual de uso de la aplicación informática y/o página web a los usuarios MC MUTUAL, así como de ir informando de todas las actualizaciones que se vayan produciendo, con un mínimo de 5 horas de antelación cuando la interrupción sea planificada. La duración máxima de la interrupción del servicio no podrá superar las 24 horas.
- Todas las comunicaciones entre MC Mutual y la empresa adjudicataria se realizarán mediante transacciones telemáticas firmadas electrónicamente bajo un sistema seguro de comunicaciones.
- Las funcionalidades descritas en el **“ANEXO II- Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes”** del presente pliego.

b) Herramienta de Auto reserva con las siguientes características:

- Parametrizable a la política de Viajes de MC MUTUAL.
- Integración de acuerdos con proveedores preferenciales.
- Sistema multi idiomas.
- Solicitudes gestionadas y reservas en tiempo real (Recepción de confirmación automática del servicio y que permita consultar los datos emitidos sobre el viaje y/o el alojamiento y otros datos de interés).
- Creación de grupos, según la Política de Viajes a aplicar:
 - Por sociedades, divisiones, delegaciones, departamentos...
 - Por cargo del viajero (directivos, mandos intermedios y resto de empleados).

- Acceso individual para cada usuario, 24hrs. al día, 7 días a la semana.
- Información on-line, clara y completa de todas las opciones disponibles, de acuerdo con la Política de Viajes de MC.
- Reserva de vuelos (Compañías tradicionales, Tarifas Web y Low Cost), hoteles, trenes y coches de alquiler.
- Posibilidad de crear plantillas, para viajes frecuentes.
- Ahorro en tiempo de procesos propios de MC MUTUAL.

La herramienta siempre deberá proporcionar la mejor tarifa disponible y la carga óptima de los acuerdos que mantenga MC MUTUAL con otras compañías o cadenas hoteleras.

Esta herramienta/aplicación informática debe estar bajo un protocolo seguro (https) basada en una estructura de perfiles, con la configuración y los usuarios que designe MC MUTUAL

La agencia deberá proporcionar un E-mail por el que se gestionarán todas las solicitudes con necesidades especiales, cuya gestión no sea posible a través de la herramienta anteriormente mencionada.

Además, las herramientas/aplicaciones informáticas deberán permitir a determinados usuarios, según su perfil definido por MC MUTUAL, lo siguiente:

- La consulta de históricos de actividad y facturas emitidas.
- Consulta de tasas recuperadas y pendientes de recuperar de viajes cancelados.
- La extracción de informes: estos informes deberán permitir la consulta de las distintas solicitudes realizadas por MC MUTAL, volumen de servicios total y por motivo, facturación total, detalle de los servicios, tarifa aplicada, persona que viaja, motivo, fechas y destinos.

- Consultar las incidencias que se hayan podido producir en las peticiones de reserva.

Se exigirá que las empresas aporten una conexión online segura con cuenta de "usuario" y un "password" provisional de los aplicativos solicitados, para que los técnicos de MC MUTUAL encargados o, en su caso, la propia Mesa de Contratación, pueda comprobar toda la información exigida.

1.2 Gestión de las peticiones:

La Agencia de viajes que resulte adjudicataria se obliga a proporcionar opciones de los viajes solicitados en un máximo de 24 horas (de días hábiles) desde la petición por parte de MC Mutual.

Una vez el usuario solicitante haya aceptado las propuestas enviadas, la Agencia de viajes tendrá un nuevo plazo máximo de 24 horas (de días hábiles) para finalizar el proceso completo de reserva y entrega de billetes o comunicación de reservas al usuario.

A tal efecto se utilizará el personal y los medios informáticos, mecánicos y de cualquier índole que estime precisos, dando especial importancia a la resolución de las posibles incidencias que puedan surgir con motivo de la prestación de servicios contratada. Se valorará reducir el tiempo máximo exigido para el proceso completo de reserva y emisión de billetes.

En aquellos casos en que se produzca una incidencia en la aplicación Off-Line o Auto reserva para MC MUTUAL, que no permita la realización de peticiones a través de la misma, se exigirá solucionar la incidencia o presentar una solución alternativa en un plazo máximo de 4 horas. Se valorará reducir el tiempo máximo exigido para el proceso de resolución de la incidencia en la herramienta.

Asimismo, dicha Agencia de viajes se compromete a aplicar, en todos los supuestos, las opciones más ventajosas (tanto económicamente como en su conjunto) de entre

todas las que puedan aplicar a las condiciones establecidas en la solicitud de prestación de servicios efectuada en cada caso por MC MUTUAL, y garantizará que en todos los casos se aplicará la mejor tarifa disponible.

De acuerdo con lo anterior, en aquellos supuestos en que MC MUTUAL pueda obtener una tarifa más ventajosa, la Agencia de viajes adjudicataria se compromete a efectuar todas las reservas de la Mutua, aplicando la misma.

La agencia pondrá a disposición de MC MUTUAL un Call Center, mediante el que se debe garantizar el acceso telefónico y un equipo de personal asignado a MC MUTUAL que cubra el horario de la mutua. Fuera de este horario incluyéndose fines de semana y festivos, deberá existir un servicio de emergencias con respuesta en habla española que pueda dar respuesta a aquellas incidencias acontecidas durante el viaje.

La agencia deberá disponer de un sistema de gestión de incidencias, que incluirá como mínimo un plan para la continuidad de negocio.

1.3 Facturación

- La facturación será mensual, pero podrá variar a facturación quincenal a petición de MC MUTUAL.
- La agencia deberá emitir un fichero de facturación que agrupará todos los albaranes generados durante el periodo facturado. Este fichero deberá poder incluir: referencias contables, empleado, proyecto, departamento e identificar los tipos de petición de servicio que requiere MC MUTUAL.
- Se emitirá una factura por cada uno de los siguientes tipos de servicios.
 - PP + OTROS → Viajes de Personal Propio y Externos.
 - AT → Lesionados Accidente Trabajo.
 - FAS → Lesionados en Aéreo Peninsular y Acompañantes de Lesionados autorizados.
 - CC → Contingencia Común.

- EV → Eventos.
- PREV → Prevención.

No se podrán facturar distintos tipos de servicio dentro de una misma factura.

- En caso de existir cargos de gestión o FEE, se emitirá una factura independiente por cada tipo de servicio con este concepto, por ejemplo:
 - AT FEE
 - FAS FEE
 - PP FEE
 - PREV FEE
- Diariamente la agencia de viajes enviará a MC Mutual los ficheros de los albaranes diarios generados por tipo de petición.

1.3.1 Formato de ficheros facturación y fichero de albaranes diarios

Los ficheros deberán adaptarse a los requerimientos de los sistemas de MC MUTUAL para poder ser tratados.

Se emitirá un fichero por cada número de factura.

Tanto el fichero de albaranes diarios como el fichero de facturación se enviarán en formato Excel y tendrán la misma configuración.

Ver el “**ANEXO I- Ejemplo fichero estándar facturación**” del presente pliego, donde aparecen todos los campos.

1.3.1.1 Descripción de los campos más importantes

Columna B: Identificación tipo de facturación por servicio

- - MC MUTUAL AT
- - MC MUTUAL CC
- - MC MUTUAL FAS
- - MC MUTUAL PP

- - MC MUTUAL EV
- – MC MUTUAL PREV
- - MC MUTUAL AT FEE
- - MC MUTUAL CC FEE
- - MC MUTUAL FAS FEE
- - MC MUTUAL PP FEE
- –MC MUTUAL PREV FEE

Columna C: N° de Factura.

- En el caso de fichero de facturación indicará el número de la factura.
- En el caso de fichero de albaranes diarios, aparecerá en blanco.

Columna D: Fecha Factura.

- En el caso de fichero de facturación indicará la fecha de la factura.
- En el caso de fichero de albaranes diarios, aparecerá en blanco.

Columna E: N° de Albarán

Columna F: Fecha del albarán

Columna G: Proveedor del servicio prestado

Columna H: Tipo de Servicio Prestado

- Autocar
- Avión
- Coche alquiler
- Hotel
- Tren
- Varios. Para el caso de eventos, salas de convenciones, azafatas y otros.

Columna I: Fecha Inicio Servicio. Fecha de prestación del servicio

Columna J: Servicio contratado, Nombre hotel, trayecto viaje, etc...

Columna K. Titular Servicio. Nombre del viajero en formato APELLIDOS / NOMBRE

Columna L: Código empleado. NIF o documento identificativo del viajero

Columna M: Centro de Coste. Identificará si el viajero es personal interno de MC MUTUAL o Externo con los códigos INT o EXT respectivamente.

Columna N. Departamento.

- En el caso de lesionado indicará si es para un transporte a clínica con los códigos SÍ o NO
- En el caso de Personal Propio indicará si el motivo de la petición es para FORMACION, u OTROS según se haya solicitado en el aplicativo de viajes.

Columna O. Proyecto. Solo se utilizará para peticiones de Personal Propio, Se deberá indicar el código del motivo de viaje o formación a realizar.

Columna P. REF1. Código contable del centro que realiza la solicitud.

Columna Q. REF2.

- Para lesionados Se indicará el código de la oficina del expediente de lesionado.
- Para Personal Propio, Indica el Motivo adicional de viaje y 2º motivo adicional separado por “/”

Columna R. REF3

- Para lesionados indicará el nº de expediente de lesionado
- Para Personal Propio. Indicará el código de Actividad codificado.

Columna S: REF4. Número de solicitud de viaje.

El resto de columnas puede verse el **“ANEXO I- Ejemplo fichero estándar facturación”** del presente pliego.

2. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario asumirá el compromiso de cumplir las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos por MC MUTUAL, en el marco de la prestación de servicios objeto de contrato:

- La agencia de viajes adjudicataria deberá poner a disposición de MC MUTUAL los medios personales, materiales y técnicos necesarios para la óptima prestación del servicio, siendo en todo caso a su cargo el coste de los mismos. Dicho servicio será prestado desde las propias instalaciones de la Agencia de Viajes.
- Servicio personalizado: la cuenta de MC MUTUAL debe ser atendida por un responsable de la misma, con preparación y experiencias adecuadas y, también como mínimo, el responsable y, en su caso, demás personal encargado de la cuenta, deben estar supervisados por la dirección de la oficina correspondiente.
- El personal puesto a disposición del presente contrato deberá tener la formación necesaria para ofrecer el servicio en óptimas condiciones.
- El horario habitual de servicio de la Agencia deberá ser, como mínimo, de lunes a viernes desde las 09:00 horas hasta las 19:00 horas, horario que deberá ofrecer la agencia de viajes en servicio ininterrumpido.
- La agencia de viajes debe garantizar la disponibilidad y rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta de MC MUTUAL; la agilidad en la solución de incidencias, cambios de billetes, reembolsos, etc., y un control exhaustivo del servicio prestado.
- Entrega y recogida de documentación a través de un servicio de mensajería cuando fuera necesario.
- Se exige que la Agencia de Viajes presente mensualmente Rapports/ Informes/ Estadísticas con información detallada de los servicios realizados, en los formatos requeridos por MC MUTUAL.

Incluyendo como mínimo:

- N° de solicitudes de servicios, motivo y destinatario.
- Fecha y hora de solicitud y aprobación.
- Fecha y hora de presentación de alternativas.
- N° de alternativas presentadas.
- Alternativa aceptada y tarifa aplicada.
- Tipo de documentación entregada en cada servicio.
- Prepagos realizados por el adjudicatario.
- Cambios/modificaciones en los servicios.
- Anulación de los servicios.
- Servicios a los que el pasajero/huésped no se ha presentado.
- Realización de servicios de emergencia.
- Incidencias surgidas.
- Importe total, desglosado por tipo y n° de servicios.
- Tiempo de gestión de las peticiones.

Anexo I Ejemplo Fichero estándar facturación

Identificación tipo de facturación								Valores:
- MC MUTUAL AT								- AUTOCAR
- MC MUTUAL CC								- AVION
- MC MUTAL FAS								- COCHE
- MC MUTUAL PP								- HOTEL
Valor fijo	- MC MUTUAL EV	- Fichero factura:numero de la fra.	- Fichero diario: vacío	- Fichero factura: fecha de la fra.	Número de albarán	Fecha del albarán	Proveedor del servicio prestado	- TREN
CADENA CLIENTE	CLIENTE HABITUAL	Nº FACTURA	FECHA FACTURA	Nº ALBARAN	FECHA ALBARAN	PROVEEDOR	TIPO SERVICIO	
201	MC MUTUAL AT	XXXXXXX	15/03/2021	XXXXXXXXXXXXXX	12/02/2021	RENFE	TREN	
201	MC MUTUAL AT	XXXXXXX	15/03/2021	XXXXXXXXXXXXXX	12/02/2021	RENFE	TREN	
201	MC MUTUAL AT	XXXXXXX	15/03/2021	XXXXXXXXXXXXXX	12/02/2021	RENFE	TREN	
201	MC MUTUAL AT	XXXXXXX	15/03/2021	XXXXXXXXXXXXXX	12/02/2021	RENFE	TREN	
201	MC MUTUAL AT	XXXXXXX	15/03/2021	XXXXXXXXXXXXXX	12/02/2021	RENFE	TREN	

Anexo I Ejemplo Fichero estándar facturación

Fecha de prestación del servicio	Detalle del servicio contratado: nombre hotel, trayecto, destino, etc	Nombre del viajero. Formato apellidos/nombre	DNI viajero o documento identificativo	Identificar personal interno o Externo: - INT - EXT	
				* PARA LESIONADOS transporte a clínica: - SI - NO * PARA PERSONAL PROPIO valores: -FORMACIÓN -OTROS	
FECHA INICIO SERVICIO	SERVICIO	TITULAR SERVICIO	CODIGO DE EMPLEADO	CENTRO DE COSTE	DEPARTAMENTO
15/02/2021	TREN LLEIDA/BCN-SANTS	APELLIDOS, NOMBRE	11111111A		
14/02/2021	TREN ALMERIA/LINARES-BA	APELLIDOS, NOMBRE	11111111A		
14/02/2021	TREN LINARES-BA/BCN-SANTS	APELLIDOS, NOMBRE	11111111A		
17/02/2021	TREN LLEIDA/BCN-SANTS	APELLIDOS, NOMBRE	11111111A		
17/02/2021	TREN BCN-SANTS/LLEIDA	APELLIDOS, NOMBRE	11111111A		

Anexo I Ejemplo Fichero estándar facturación

* PARA PERSONAL PROPIO: Código motivo viaje o formación Código contable del centro de solicitud * PARA LESIONADOS: Expediente: Oficina * PARA PERSONAL PROPIO: Motivo adicional y 2º motivo adicional separado por "/" * PARA LESIONADOS Número Expediente * PARA PERSONAL PROPIO: Actividad codificada Número de solicitud					No utilizable No utilizable No utilizable No utilizable			
PROYECTO	REF1	REF2	REF3	REF4	OTROS DATOS 1	OTROS DATOS 2	OTROS DATOS 3	OTROS DATOS 4
	XXX	XXXXXX	XXXX	12345	0	0	0	0
	XXX	XXXXXX	XXXX	12345	0	0	0	0
	XXX	XXXXXX	XXXX	12345	0	0	0	0
	XXX	XXXXXX	XXXX	12345	0	0	0	0
	XXX	XXXXXX	XXXX	12345	0	0	0	0

Anexo I Ejemplo Fichero estándar facturación

Importe facturado - Fichero factura:						
Nombre de la persona que realiza la petición	Importe facturado para el servicio (línea) con impuestos	Total de la factura con impuestos		Importe total agrupado por albarán		Importe pagado con el método UATP
		- Fichero diario: vacío	con impuestos	El valor siempre es N		
PERSONA DE PETICION	IMPORTE TOTAL	TOTAL FACTURA	TOTAL ALBARAN	PAGO DIRECTO	PAGADO UATP	AMEX
	31,5	5040,28	31,5	N	31,5	N
	21,85	5040,28	21,85	N	21,85	N
	46,45	5040,28	46,45	N	46,45	N
	33,5	5040,28	67	N	33,5	N
	33,5	5040,28	67	N	33,5	N

Anexo I Ejemplo Fichero estándar facturación

Número de tarjeta
para el pago por
UATP

Código interno de la
agencia de viajes

Importe facturado sin
impuestos

Porcentaje de IVA del
servicio: 0, 10 o 21

Importe calculado de
IVA

En caso de FEE.

NRO TARJETA	CODIGO EXPEDIENTE	BASE IMPONIBLE	%IVA SERVICIO	CUOTA IVA SERVICIO	BASE IMPONIBLE SER	%IVA FEE
*****1008	222222/0222/21	28,636364	10	2,863636	0	0
*****1008	222222/0222/21	19,863636	10	1,986364	0	0
*****1008	222222/0222/21	42,227273	10	4,222727	0	0
*****1008	222222/0222/21	30,454545	10	3,045455	0	0
*****1008	222222/0222/21	30,454545	10	3,045455	0	0

Anexo I Ejemplo Fichero estándar facturación

En caso de FEE.	Importe correspondiente a tasas	Número de billete en caso de transporte	Importe del servicio con impuestos (línea)	En caso de FEE.	Ciudad de destino	Número de viajes en avión
CUOTA FEE	TASAS QV	Nº BILLETE	IMPORTE SERVICIO	IMPORTE FEE	DESTINO	Nº DE SEGMENTOS AEREOS
0	0	XXXXXXXXXX	31,5	0	BCN-SANTS	0
0	0	XXXXXXXXXX	21,85	0	LINARES-BA	0
0	0	XXXXXXXXXX	46,45	0	BCN-SANTS	0
0	0	XXXXXXXXXX	33,5	0	BCN-SANTS	0
0	0	XXXXXXXXXX	33,5	0	LLEIDA	0

Anexo I Ejemplo Fichero estándar facturación

Número de noches de hotel	Número de días de alquiler de coche	Importe sin impuestos del servicio que está exento (IVA 0) Principalmente Canarias	Porcentaje de descuento en caso de que exista.	Importe calculado en base al descuento sin impuestos	Código interno de la agencia de viajes	Fecha de fin del servicio (salida de hotel, viaje de vuelta, etc.)
Nº NOCHES HOTEL	Nº DE DIAS RENT A CAR	BASE EXENTA SERVICIO	DESCUENTO % SERVICIO	IMPORTE DESCUENTO	CODIGO DE CLIENTE	FECHA DE FIN DE SERVICIO
0	0	0	0	0	01325	15/02/2021
0	0	0	0	0	01325	14/02/2021
0	0	0	0	0	01325	14/02/2021
0	0	0	0	0	01325	17/02/2021
0	0	0	0	0	01325	17/02/2021

Anexo I Ejemplo Fichero estándar facturación

Días en destino en base a la fecha de inicio y fecha de fin del servicio)						
	Tipo de impuesto	En caso de FEE.	En caso de FEE.	En caso de FEE.	En caso de FEE.	Campo no aplicable
DIAS EN DESTINO	IVA ó IGIC	BASE FEE REEMBOLS	CUOTA FEE REEMBOL	%IVA FEE REEMBOLS	IMPORTE FEE REEMB	
0	IVA	0	0	0	0	
0	IVA	0	0	0	0	
0	IVA	0	0	0	0	
0	IVA	0	0	0	0	
0	IVA	0	0	0	0	

Anexo I Ejemplo Fichero estándar facturación

Documento del identitdad del proveedor			
	Campo no aplicable	Campo no aplicable	Campo no aplicable
NIF/CIF PROVEEDOR	COD. OPERACIÓN/CO	DELEGACIÓN	ORG. PROPONENTE
XXXXXXXX			
XXXXXXXX			
XXXXXXXX			
XXXXXXXX			
XXXXXXXX			

Contenido

- 1 REQUERIMIENTOS DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE SOLICITUDES.....2
 - 1.1 REQUISITOS FUNCIONALES2
- 2 DESCRIPCIÓN DETALLADA5
 - 2.1 DETALLE DE ESTADOS6
 - 2.2 DETALLE CAMPOS EXPORTACIÓN DATOS EN EXCEL6
 - 2.3 FLUJO SOLICITUD..... 10
- 3 REQUERIMIENTOS DE COMUNICACIÓN 10
 - 3.1 REQUISITOS FUNCIONALES..... 10
 - 3.2 REQUERIMIENTOS DETALLADOS..... 11
 - 3.2.1 DEFINICIÓN USUARIO Y PERFILES 11
 - 3.2.2 CENTROS DE COSTE 12
 - 3.2.3 CURSOS 12
 - 3.2.4 USUARIOS 13
 - 3.2.5 SSO 13

1 REQUERIMIENTOS DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE SOLICITUDES

1.1 REQUISITOS FUNCIONALES

MC Mutual debe disponer de una aplicación, en entorno web, propiedad del proveedor, con desarrollos a medida, para gestionar la solicitud al proveedor de servicios de viajes y eventos.

La solicitud de viajes se realizará por parte de un empleado de la Mutua de forma individual para sí mismo, o en nombre de varios usuarios, pudiéndose tratar de personal propio de la Mutua o personal externo.

Si la solicitud se realiza para un grupo de personas, el destino y los servicios solicitados serán el mismo para todos los viajeros.

Cada solicitud generará un número único que permitirá trazar la petición en los diferentes sistemas.

Para cada solicitud (con excepción de las solicitudes de eventos) se deberá introducir el nombre o nombres de los viajeros, su documento identificativo, la política de viajes que se le asigna y el tipo de viajero (personal propio, personal externo, lesionado o acompañante de lesionado).

Se podrá introducir información en función del tipo de viajero:

- Para personal propio:
 - Se podrá buscar por nombre de empleado. El sistema deberá contar con la información de empleados pre-cargada y la facilidad de buscar por nombre y apellidos.
 - Tipo de viaje: formación u otros.
 - En función del tipo de viaje seleccionado se desplegarán las opciones de formación o de motivos de viaje (hasta 3 niveles de campos relacionados).
- Personal externo
 - Además se podrán introducir los datos de residencia para poder beneficiarse de residir en las islas.
 - Se deberán poder introducir otros datos relevantes para el viaje, como puede ser la movilidad reducida.
 - Se indicará el tipo de viaje: formación u otros

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

- En función del tipo de viaje seleccionado se desplegarán las opciones de formación o de motivos de viaje (hasta 3 niveles de campos relacionados). En los anexos de este documento se adjuntan tablas de muestra de los posibles valores.
- Centro de coste asociado a cada viajero.
- Lesionado y acompañante de lesionado
 - Además se podrán introducir los datos de residencia para poder beneficiarse residir en las islas.
 - Se deberán poder introducir otros datos relevantes para el viaje, como puede ser la movilidad reducida.
 - Centro de coste asociado a cada viajero.
 - Referencia interna de MC en dos campos (de texto libre)
 - Segunda referencia de MC (a escoger entre un listado de valores cerrado)
 - Si existe desplazamiento a Clínica (si/no)
 - Observaciones sobre el lesionado o acompañante

Una vez introducidos los datos del viajero o viajeros se seleccionarán los servicios de transporte, alquiler de vehículos o alojamiento.

- Transporte: el sistema debe permitir la selección del medio de transporte: autobús, barco, tren o vuelo, la clase, el tipo de tarifa, si se trata de ida o ida y vuelta, el origen y el destino, fechas del viaje y horas aproximadas de salida de origen o llegada a destino. Así mismo, permite introducir observaciones sobre el servicio.
- Alquiler de vehículos: el sistema solicitará los datos necesarios para el alquiler de un vehículo: lugar de recogida y de entrega, fecha y hora, tipo de vehículo, conductor adicional, así como introducir observaciones del servicio.
- Alojamiento: el sistema solicitará los datos necesarios para la reserva de alojamiento: población, categoría, régimen, fechas de entrada y salida, así como introducir observaciones del servicio.

En la introducción de los servicios el sistema deberá contar con alertas visuales cuando se seleccionan características fuera de política, por ejemplo una categoría superior en el alojamiento o una clase no permitida en un transporte.

En el caso de solicitudes de eventos se deberá seleccionar el motivo de la solicitud y en función del

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

motivo existirá la posibilidad de añadir el detalle del motivo. El sistema permitirá la introducción de toda la información necesaria para la gestión del evento: tipo de evento, lugar de celebración, número de asistentes, fecha y hora de inicio y de finalización, necesidad de azafatas, staff, necesidad de equipos audiovisuales, necesidad de servicios de restauración, necesidades de otros servicios de comunicación, etc. Así mismo existirá la posibilidad de añadir la descripción del evento y las observaciones del usuario.

Las solicitudes quedarán en estado borrador hasta el envío a la agencia de viajes. En este estado se podrá modificar cualquier dato de los viajeros o de los servicios. Una vez enviada la solicitud esta quedará en un estado diferente pendiente de contestación de la agencia.

La agencia de viajes responderá a la solicitud a través de la aplicación introduciendo diferentes opciones sobre los servicios solicitados. El sistema mostrará al usuario, para cada opción, la siguiente información: descripción de la propuesta, importe, datos de la solicitud original del servicio. El sistema enviará un correo electrónico al usuario advirtiéndolo del cambio de estado.

El usuario tendrá la opción de rechazar todas las opciones, indicando el motivo del rechazo, o aceptar una de las opciones. Esto provocará el retorno de la solicitud a la agencia que gestionará nuevas opciones o la reserva y contratación de los servicios seleccionados. Finalmente la solicitud se devolverá al usuario adjuntando la documentación asociada en la propia solicitud y quedando la solicitud en estado finalizado.

El usuario dispondrá de la posibilidad de cancelar la solicitud, siempre que no se haya enviado a la agencia.

El usuario dispondrá de la posibilidad de copiar de una petición realizada modificando las fechas (peticiones habituales).

El sistema deberá contar con varios flujos de aprobación configurables por tipo de viajero. Existirá la posibilidad de definir validador del viaje y validador del gasto. El primero se activará para todas las solicitudes de un tipo concreto de viajero y requerirá de la aprobación de un usuario definido. La segunda se activará para todas las solicitudes en caso de seleccionar alguna característica del servicio fuera de la política definida para el tipo de viajero. La solicitud se enviará al usuario definido como responsable del solicitante para su validación. En ambos casos la solicitud podrá ser aprobada

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

o rechazada, en cuyo caso se deberá introducir un motivo del rechazo. (*Ver ejemplo en el punto 2.3 del presente anexo*). El sistema enviará un correo electrónico a la dirección del usuario informando de cada cambio de estado de la solicitud.

La aplicación permitirá el seguimiento completo de la solicitud desde la aplicación, pudiendo consultar los datos en cualquier momento.

Existirá la posibilidad de búsquedas como mínimo por referencia de la solicitud, por fecha de solicitud y de inicio del servicio, por fecha de envío y por tipo de viaje, por nombre del viajero o del solicitante, también podrán realizarse búsquedas por estado del envío, El resultado de la búsqueda podrá ser exportado a Excel con toda la información necesaria de seguimiento (*ver apartado 2.2. del presente Anexo*).

La aplicación deberá permitir el acceso al número de usuarios que sea necesario para MC MUTUAL sin coste adicional alguno. Existirán, como mínimo, los siguientes perfiles de usuario, pudiendo asignar más de un perfil a un mismo usuario:

- Organizador Principal: Usuarios que podrán realizar, ver y modificar las solicitudes de toda la organización
- Organizador delegado: Usuarios que podrán realizar solicitudes en nombre de otros usuarios o viajeros, además de para ellos mismos.
- Aprobador del viaje: Usuarios autorizadores de viajes
- Aprobador del gasto: Usuarios que autorizan los gastos que incumplan la política de MC Mutual
- Viajero: Usuarios que podrán realizar solicitudes en nombre propio.

Además existirán los perfiles que el proveedor estime oportunos para para la gestión de las solicitudes por parte de la agencia de viajes.

En general todos los usuarios de la Mutua podrán realizar solicitud de servicios, hacer seguimiento de sus solicitudes y visualizar y descargarse los documentos digitalizados.

2 DESCRIPCIÓN DETALLADA

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

2.1 DETALLE DE ESTADOS

Los estados descritos a continuación son los mínimos exigidos. Cualquier modificación, ampliación o reducción de estados, ya sea por necesidad del proveedor o de MC MUTUAL, deberá ser consensuado por ambas partes, ya sea en el momento de la implantación como durante la vigencia del contrato.

Estado	Propietario	Descripción
Borrador	Usuario MC Mutual	<i>Solicitud creada y guardada por el usuario que todavía no se ha enviado a la agencia. Podrá quedar pendiente de introducir datos.</i>
Pendiente selección de propuesta	Usuario MC Mutual	<i>La agencia ha modificado la solicitud introduciendo las propuestas a los servicios solicitados.</i>
Confirmada	<i>Estado final</i>	<i>La agencia a gestionado las reservas o contratación de los servicios y anexo la documentación.</i>
Pendiente aprobación de solicitud	<i>Usuario Aprobador o validador del viaje</i>	<i>El usuario ha enviado una solicitud, con autorización de viaje, a la agencia y está pendiente de autorización del viaje por parte del aprobador.</i>
Pte. Aprobación Opción Escogida	<i>Usuario validador gasto</i>	<i>El usuario, tras seleccionar una opción, ha enviado la solicitud, con características fuera de política, a la agencia y está pendiente de autorización del viaje por parte del aprobador.</i>
Pte. Tramitación Agencia	<i>Usuario gestor agencia de viajes</i>	<i>La agencia de viajes buscando opciones a los servicios solicitados.</i>
Pte. Confirmación agencia	<i>Usuario gestor agencia de viajes</i>	<i>La agencia de viajes reserva y/o contrata opciones seleccionadas.</i>
Solicitud rechazada	<i>Estado final</i>	<i>Solicitud rechazada.</i>
Cancelada	<i>Estado final</i>	<i>Solicitud cancelada por el usuario.</i>

2.2 DETALLE CAMPOS EXPORTACIÓN DATOS EN EXCEL

La aplicación tendrá la posibilidad de generar un fichero Excel con el resultado de la búsqueda realizada. Se describen el título de las columnas, el orden, el tipo de dato y una breve descripción:

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

Orden	Nombre Campo	Tipo de datos / Valores	Descripción
1	Id solicitud	Número	Identificar de la solicitud
2	Tipo de viaje	Texto	Hace referencia al tipo de viajero o tipo de servicio: Personal propio, lesionado, acompañante de lesionado, personal externo o eventos
3	Agente de viajes	Texto	Nombre del agente de viajes que gestiona la solicitud. En estado borrador este campo estará en blanco.
4	Fecha Envío	Fecha y hora	Fecha del primer envío de la solicitud a la agencia.
5	Fecha de aprobación	Fecha y hora	Fecha de aprobación del viaje, si procede.
6	Tipo de servicio	Valores: Alojamiento, Transporte	Hace referencia al tipo de servicio solicitado
7	Origen	Texto	Nombre de la ciudad de origen del Transporte. En caso de alojamiento. Ciudad de alojamiento.
8	Destino	Texto	Nombre de la ciudad de destino del transporte. En caso de alojamiento queda vacío.
9	Fecha/hora inicio	Fecha y hora	Fecha y hora del inicio del viaje
10	Fecha/hora fin	Fecha y hora	Fecha y hora de fin del viaje

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

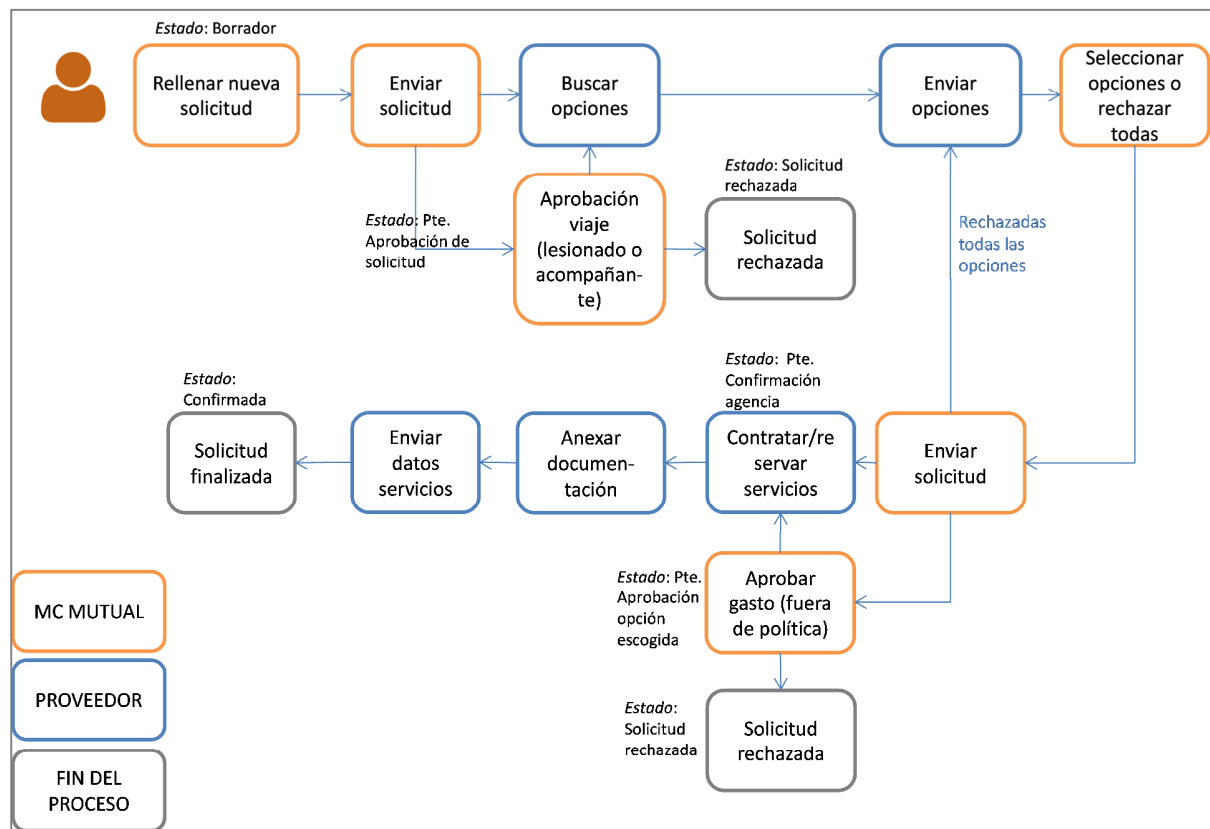
Orden	Nombre Campo	Tipo de datos / Valores	Descripción
11	Clase	Texto	Descripción de la clase seleccionada
12	Categoría	Texto	Categoría de hotel seleccionado
13	Opción	Valores: vuelo, tren	Tipo de transporte. Solo para transporte.
14	Incumple política	Si/No	Marcado con Sí, si incumple la política
15	Cotizaciones	Texto	Descripción de las opciones, hasta un máximo de 3, que se han ofrecido por parte de la agencia. Delimitado con carácter especial cada separación empieza por "OPCIONX:", donde X es el número de opción.
16	Descripción	Texto	Observaciones de la agencia sobre el viaje.
17	Importe final	Número	Importe total de la solicitud
18	Solicitante	Texto	Nombre del solicitante con formato: Apellidos, Nombre
19	Viajero	Texto	Nombre del viajero con formato: Apellidos, Nombre
20	Autorizador del viaje	Texto	Nombre usuario autorizador del viaje con formato: Apellidos, Nombre

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

Orden	Nombre Campo	Tipo de datos / Valores	Descripción
21	Autorizadores del gasto	Texto	Nombre usuario autorizador del gasto con formato: Apellidos, Nombre
22	Fecha aprobación gasto	Fecha y hora	Fecha de aprobación del gasto, si procede.
23	Gasto aprobado	Número	Importe del gasto aprobado.

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

2.3 FLUJO SOLICITUD



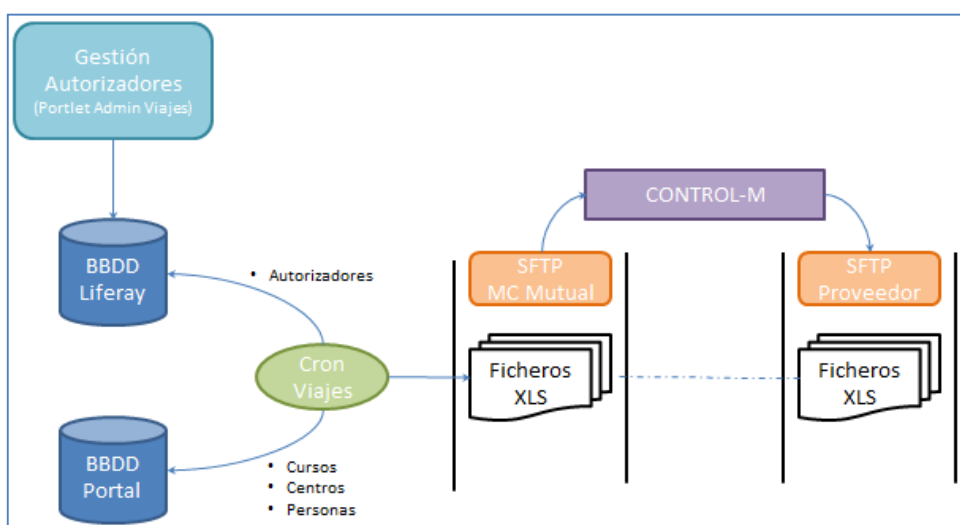
3 REQUERIMIENTOS DE COMUNICACIÓN

3.1 REQUISITOS FUNCIONALES

La realización de solicitudes de viajes se realiza a través de la aplicación externa proporcionada por el proveedor, y para llevar a cabo dichas solicitudes existe un proceso previo que incluye:

- Definición de usuarios y perfiles
- Configuración de los canales de envío (SFTP)
- Generación ficheros
- Envío diario de los ficheros generados
- Conexión SSO (Single Sign-On) con el aplicativo

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes



3.2 REQUERIMIENTOS DETALLADOS

3.2.1 DEFINICIÓN USUARIO Y PERFILES

Existe un listado de usuarios de MC MUTUAL, importado de los sistemas de MC MUTUAL, los cuales son empleados que tienen acceso al aplicativo de solicitud de viajes. Estos usuarios pueden tener los siguientes roles:

- Organizador Principal
- Viajero
- Organizador Delegado
- Autorizador

A parte de estos roles también dispondrán de unos permisos como "Viaje Política Grupo", que son:

- Personal Propio (aparecerá en "plantillaUsuarios.xls" cómo "PP")
- Personal de Dirección (aparecerá en "plantillaUsuarios.xls" cómo "PD")

Esta información luego será exportada a través del fichero generado "plantillaUsuarios.xls".

Existe un proceso batch que es el encargado de sincronizar los empleados de MC Mutual con el aplicativo y de extraer los siguientes datos maestros en un SFTP propiedad de MC:

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

Centros	centrosCoste_YYYYmmDD.xls
Cursos	cursos_YYYYmmDD.xls
Usuarios	plantillaUsuarios_YYYYmmDD.xls

Dónde “_YYYYmmDD” corresponde a la fecha de creación del fichero.

Una vez creados los ficheros se transfieren al SFTP del proveedor para que puedan tratar la información y actualizar su sistema. .

3.2.2 CENTROS DE COSTE

Este fichero contiene el maestro de centros y debe tener extensión Excel. Las columnas que deben configurarlo son:

- Código: identificador interno del centro.
- Descripción: nombre del centro.

A	B
codigo	descripcion
151	A Coruña
025	Albacete
412	Alcalá de Guadaira
283	Alcalá de Henares

3.2.3 CURSOS

Este fichero contiene el maestro de cursos activos y debe tener extensión Excel. Las columnas que deben configurarlo son:

- Código: identificador interno del curso.
- Descripción: nombre descriptivo del curso.

A	B
codigo	descripcion
4150	SVI26 Soporte Vital Inmediato (Valencia G1)
4151	SVI27 Soporte Vital Inmediato (Valencia G2)
4152	SVI28 Soporte Vital Inmediato (Sevilla)

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

3.2.4 USUARIOS

Este fichero contiene el maestro de usuarios activos y debe tener extensión Excel. Las columnas que deben configurarlo son:

- Correo electrónico: e-mail del usuario
- Nombre: nombre del usuario
- Apellidos: apellidos del usuario
- idAcceso: número de empleado del usuario (texto de 6 caracteres)
- codEmpresa: código interno de empresa
- empresa: nombre de la empresa
- viaje politica grupo: permisos del usuario (PP; PD)
- Roles: roles asignados al usuario (VI; OD; OP; AU)
- codCeco: código centro
- ceco: nombre centro
- idAccesoAutorizador: número de empleado de la persona autorizadora de la solicitud
- emailAutorizador: e-mail de la persona autorizadora de la solicitud
- esBaja: flag indicador si el usuario es baja (0) o no (1)
- nif: NIF del usuario

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Correo electrónico	nombre	apellidos	idAcceso	codEmpresa	empresa	viaje politica grupo	Roles	codCeco	ceco
lgonzalez@mc-mutual.com	IGNACIO	GONZALEZ GOMEZ	002483	1326	MC Mutual	PP	VI	031	Alicante
cmorales@mc-mutual.com	CLARA MARINA	MORALES CORCHO	002486	1326	MC Mutual	PP	VI	031	Alicante
cmedina@mc-mutual.com	MARIA DEL CARMEN	MEDINA RAMON	002505	1326	MC Mutual	PP	VI	242	León
mortegac@mc-mutual.com	MARIA VICTORIA	ORTEGA CALDITO	002506	1326	MC Mutual	PP	VI	061	Badajoz
cvarela@mc-mutual.com	MARIA CARMEN	VARELA FERNANDEZ	002524	1326	MC Mutual	PP	VI;OD	242	León
bgomez@mc-mutual.com	BEGOÑA	GOMEZ MERINO	002527	1326	MC Mutual	PP	VI	801	Central (Provenza)
msilvestre@mc-mutual.com	MARIA JOSE	SILVESTRE APARICIO	002531	1326	MC Mutual	PP	VI	084	Clinica MC Copérnico
rhernandez@mc-mutual.com	RAFAEL ALBERTO	HERNANDEZ FERNANDEZ	002533	1326	MC Mutual	PP	VI	281	Madrid (Rguez.S.Pedro)
rgiral@mc-mutual.com	ROSA MARIA	GIRAL MORA	002540	1326	MC Mutual	PP	VI	222	Huesca
mmontserrat@mc-mutual.com	MONTSERRAT	GOMAR DIAZ	002546	1326	MC Mutual	PP	VI;OD	284	Central (Vozes-Torredón)

3.2.5 SSO

La autenticación SSO desde el Portal Corporativo hacia el proveedor se hace a través de una llamada en el portlet instalado.

La construcción interna del SSO se realiza de la siguiente forma:

https://<dominio_proveedor>/?<Parámetros>

Dónde los parámetros corresponden a:

- accion -> el parámetro de acción siempre será "loginSSO"

ANEXO II. Características técnicas aplicación de gestión de solicitudes

El presente pliego ha sido elaborado por Eva Torres Martínez del Dpto. de Compras y Servicios Generales.

Validado por la Directora de la División de Recursos Generales, M^a José Ramos Vicente.