

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO

Contratación de un servicio de agencia de viajes, asistencia técnica y organización de los desplazamientos, transporte y alojamiento para la Fundación Estatal, Salud, Infancia y Bienestar Social, F.S.P. (anterior Fundación Española para la Cooperación Internacional, Salud y Política Social, F.S.P.), en adelante Fundación CSAI.

2. ALCANCE

Dichos servicios incluirán:

- Facilitar información horaria y de tarifas relacionadas con los medios de transporte, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco, y la reserva, adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.

- Reservar a los mejores precios del mercado, habitaciones en hotel, tanto en territorio nacional como en el extranjero, informando siempre que sea factible de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas. Los precios de las habitaciones de referencia deberán estar, siempre que sea posible, dentro de los límites fijados en lo señalado en el Real Decreto 462/2002, de 26 de mayo, sobre indemnizaciones por razón de servicio. Asimismo, se estará a lo dispuesto en la normativa que la Fundación CSAI pueda dictar al respecto.

Si la Fundación CSAI o uno de sus viajeros obtuvieran, por cualquier otro medio, un precio económicamente más ventajoso que el ofrecido por la agencia de viajes en iguales o mejores condiciones, la agencia de viajes tendrá que optar por igualar o mejorar la oferta presentada, pudiendo añadir al coste solamente la comisión por gestión de emisión o tramitación.

- Alquiler de vehículos, con o sin conductor, cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad.

- Organización de Congresos, Seminarios, Reuniones, Convenciones, Encuentros o cualquier otro evento organizado por la Fundación en el que se requieran los servicios de Agencia de Viajes.

- Gestión de los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como visados, exceso de equipajes, seguros especiales.

- Cualesquiera otros servicios propios de una Agencia de Viajes.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. GESTION DEL SERVICIO

- a. La empresa adjudicataria se encargará de la gestión integral de los servicios contratados y las incidencias que surjan durante los mismos, con la máxima rapidez y eficacia, y en especial quedarán obligadas a gestionar las necesidades de los viajeros, lo que comprende, entre otros, el alojamiento y los medios de transporte que se utilicen.
- b. La Fundación CSAI podrá solicitar a la empresa adjudicataria sin coste, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje.
- c. La empresa adjudicataria responderá de la actuación de sus corresponsales y Agencias en lo que respecta a la ejecución del contrato objeto de esta licitación en cuanto a que presten los servicios contratados con sujeción a la normativa vigente y específica que resulte de aplicación en la localidad o país donde se encuentren ubicados.

3.2. OFICINA DE VIAJES

El servicio prestado desde la Oficina de Viajes, deberá funcionar cumpliendo los siguientes requisitos y con los siguientes perfiles dentro del equipo humano:

- **Coordinador del Contrato:** la empresa adjudicataria definirá este perfil que actuará como interlocutor con la Fundación CSAI, para el seguimiento global de la ejecución del contrato y las incidencias de alto nivel. La empresa adjudicataria comunicará el nombre de su sustituto para el caso de vacaciones, enfermedad u otras situaciones similares.

La persona designada estará disponible y localizable a través de un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico en horario de 8:00 a 19:00 de lunes a viernes.

La empresa adjudicataria deberá acreditar que la persona designada como Coordinador del Contrato cuenta con más de siete años dentro de los últimos diez, de experiencia de similares características en contratos de servicio de agencia de viajes. Esta persona deberá tener capacidad suficiente para adoptar decisiones relativas a la ejecución operativa del contrato en nombre de la empresa.

- **Técnicos:** La empresa adjudicataria dotará de, al menos, un técnico de gestión de viajes para atender la ejecución de este contrato. La empresa adjudicataria deberá acreditar que este técnico tiene, al menos, cuatro años de experiencia en puestos similares en servicios corporativos de agencias de viajes.

3.3. OPERATIVA

Con carácter general, las órdenes de servicio a la empresa adjudicataria estarán sujetas a las siguientes condiciones:

1. Los billetes de transporte y bonos de alojamiento deberán respetar los tiempos establecidos como duración del viaje en la propuesta.
2. La empresa adjudicataria deberá disponer de un contrato de seguro en el que el beneficiario será la Fundación CSAI, que cubra los riesgos de anulación o cancelación de viaje por motivos justificados ajenos a la voluntad del viajero. Las garantías habrán de cubrir tanto los gastos de desplazamiento como los de alojamiento.

Estas condiciones, podrán ser complementadas por nuevas instrucciones o políticas de viajes fijadas a iniciativa de la Fundación CSAI, o necesarias para adaptarse a las especificaciones y requisitos que puedan imponer a la Fundación CSAI las diferentes fuentes de financiación externa que, en cada caso, puedan estar sufragando los costes de un viaje concreto.

No obstante lo anterior, y por diferentes razones de urgencia, tipo de viaje, etc., habrá un determinado número de casos, en los que la Fundación CSAI podrá solicitar los servicios sin respetar estos plazos y requisitos.

La solicitud y gestión de los servicios prestados estará procedimentada y constará de las siguientes actividades:

1. Solicitud de viaje: será realizada por el personal autorizado de la Fundación CSAI. Se tratará de una petición de información sobre el viaje a realizar.
2. Respuesta a la solicitud de viaje por parte de la empresa adjudicataria: en el plazo máximo de 3 horas laborables desde la solicitud de viaje, el adjudicatario proporcionará información sobre las mejores opciones disponibles.
3. Reserva o emisión de billetes de transporte y bonos de alojamiento en el plazo máximo de una hora desde la aceptación de la propuesta por la Fundación CSAI. El adjudicatario informará al viajero o a la Fundación CSAI del precio de billetes y bonos en el momento de la reserva (si sólo se solicita reserva) o la emisión si no hay reserva previa. En caso de reserva, ésta deberá poder modificarse o anularse si en el momento de emitir el billete o el bono existiera un precio más ventajoso que el previamente reservado, sin que se incurra en costes adicionales.
4. Si la Fundación o uno de sus viajeros obtuvieran, por cualquier otro medio, un precio económicamente más ventajoso que el ofrecido por la agencia de viajes en iguales o mejores condiciones, la agencia de viajes tendrá que optar por igualar o mejorar la oferta presentada, pudiendo añadir al coste solamente la comisión por gestión de emisión o tramitación.
5. Documentación: se entregará al viajero la documentación indicada en el apartado: Documentación a entregar.
6. Anulaciones y cambios: La empresa adjudicataria gestionará las modificaciones o cambios solicitados por el personal autorizado por la Fundación CSAI, se los

notificará a los diferentes proveedores involucrados a la mayor brevedad posible para evitar o minimizar penalizaciones. La Fundación CSAI no asumirá las penalizaciones por este motivo cuando puedan ser atribuidas a la inacción o retraso en la gestión por parte del adjudicatario. El procedimiento de gestión de anulaciones y cambios fuera del horario de trabajo, será acordado directamente entre el personal implicado y la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria deberá también identificar los billetes no usados para gestionar reembolsos e informar a la Fundación CSAI. En caso de no gestionar dichos reembolsos en tiempo y forma, la adjudicataria soportará el coste de los mismos.

7. Certificados e informes: la empresa adjudicataria emitirá los certificados e informes requeridos por el personal de la Fundación CSAI
8. Gestión de incidencias: Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje serán transmitidas por el viajero o por la Fundación CSAI al Servicio de Urgencias y deberán resolverse en un plazo no superior a 6 horas desde la comunicación de las mismas, o a 4 horas en caso de tratarse de un viaje en territorio nacional.
9. Facturación: La factura correspondiente a todos los servicios se tramitará de acuerdo a los procedimientos de gestión de facturas de la Fundación CSAI vigentes en cada momento.

3.4. PRECIOS

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar el precio económicamente más ventajoso en todos los casos en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran, cumpliendo siempre las instrucciones e indicaciones comunicadas por la Fundación CSAI en esta materia, asesorando, de forma previa, al peticionario acerca de las mejores condiciones, las diferentes opciones y las tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

La empresa adjudicataria se compromete a aplicar a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que la Fundación CSAI haya establecido o pueda establecer con empresas, compañías o entidades de transporte o alojamiento, debiéndose en todo caso tener en cuenta a efectos de tarificación el carácter de residentes de aquellos viajeros de Ceuta, Melilla y, en su caso, Canarias y Baleares.

Además, la empresa adjudicataria deberá aplicar los acuerdos suscritos por ella misma con dichas compañías a lo largo de la duración del contrato.

Como ya se ha expresado anteriormente, si la Fundación o uno de sus viajeros obtuvieran, por cualquier otro medio, un precio económicamente más ventajoso que el ofrecido por la agencia de viajes en iguales o mejores condiciones, la agencia de viajes tendrá que optar por igualar o mejorar la oferta presentada, pudiendo añadir al coste solamente la comisión por gestión de emisión o tramitación.

Los precios ofertados serán de aplicación tanto para los servicios que se inicien en España, como en el extranjero.

En caso de cambios o anulaciones solicitadas por parte del personal de la Fundación CSAI para los bonos de alojamiento o billetes de transporte, la empresa adjudicataria

no aplicará ningún cargo suplementario por la realización de dicha gestión, aparte de los correspondientes por cambio o anulación en la tarifa que había sido adquirida. Otros gastos surgidos como consecuencia de las anulaciones o modificaciones y originados por una negligencia imputable a la empresa adjudicataria correrán a su cargo.

Las ofertas de los licitadores para los cargos por emisión de billetes de transporte serán valoradas en el proceso de selección.

En las facturas de alojamiento no se admitirá la inclusión de gastos de gestión.

3.5. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria gestionará el servicio utilizando los medios materiales, informáticos, mecánicos, de comunicaciones, personales y de otra índole que estime precisos.

3.6. HORARIOS

La empresa adjudicataria gestionará el servicio, con la máxima rapidez y eficacia respetando siempre los siguientes plazos:

- El plazo de respuesta a las solicitudes de información como máximo de 3 horas laborables.
- Plazo de ejecución y respuesta de las peticiones de compra: 1 hora laborable.
- Plazo de resolución de incidencias: 4 horas en territorio nacional y 6 horas en viajes internacionales.

Servicio de Urgencias

Será objeto de valoración el ofrecimiento por parte de la empresa adjudicataria de un Servicio de Urgencias para los viajeros y el personal autorizado, en el que se valorarán las siguientes características: 24 horas al día, 365 días al año, acceso telefónico gratuito tanto desde España como desde el extranjero, atención en español, personal propio de la empresa adjudicataria y con capacidad para:

- Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte sin reserva previa
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados
- Resolver las incidencias que se produzcan en los viajes.
- Prestar una debida asistencia al viajero en caso de urgencia y proporcionarle información general y asesoramiento.
- Informar sobre los riesgos cubiertos por los seguros de viaje y la forma de solicitar su ejecución.
- Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.

La empresa adjudicataria deberá, en ese caso, facilitar junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este Servicio de Urgencias a través de correo electrónico, fax y teléfono.

3.7. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Una vez realizada la reserva y confirmación del servicio contratado a través de la Agencia, los billetes, bonos de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados se remitirán dentro de la misma jornada laboral al viajero por medios electrónicos, a no ser que por motivos justificados se necesite un envío físico inmediato.

En la documentación que se entregue al viajero sobre su viaje, además de la necesaria para su ejecución, estará:

- Bonos de alojamiento y/o billetes de transporte.
- Itinerario del viaje.
- Precio de los bonos de hotel y de los billetes emitidos.
- Información sobre requisitos sanitarios o visados necesarios durante el viaje, derivando en responsabilidad propia de la empresa adjudicataria los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.
- Teléfono, números de fax y direcciones físicas o de correo electrónico del Servicio de Urgencias para resolución de incidencias.

3.8. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se compromete a tener el servicio totalmente operativo en la fecha de entrada en vigor del contrato.

El Servicio debe garantizar el correcto funcionamiento de procesos, sistemas y comunicaciones durante toda la vida del contrato y desde todos los puntos de gestión de viajes de la Fundación CSAI, así como especificar las acciones correctivas a acometer en caso de fallo temporal de alguno de los elementos mencionados.