



**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del
Servicio de Agencia de Viajes en la sede de la Federación
Española de Municipios y Provincias**



ÍNDICE

1. ALCANCE DEL CONTRATO.....	3
2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	3
2.1. Títulos de Transporte.....	3
2.2. Alojamiento.....	4
2.3. Alquiler de vehículos.....	4
2.4. Otros servicios.....	4
3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	4
4. PLAZOS MÁXIMOS DE TRAMITACIÓN.....	5
5. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5
6. USO DE LA AGENCIA A TÍTULO PRIVADO.....	6
7. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA.....	6

1. ALCANCE DEL CONTRATO

De acuerdo con el objeto explicitado en la cláusula 2 del Documento de Cláusulas Administrativas y Bases para la Contratación, el contrato comprende la prestación del servicio de Agencia de Viajes en la sede de la Federación Española de Municipios y Provincias. Las prestaciones a llevar a cabo por el adjudicatario se detallan en la prescripción "Características del servicio" del presente Pliego, que le puedan ser solicitadas por la FEMP, a ejecutar de acuerdo con lo señalado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Las prestaciones a ejecutar por el adjudicatario son las siguientes:

- a) La reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de transporte, tanto para viajes nacionales como internacionales, que la FEMP solicite.
- b) La tramitación y confirmación de las plazas hoteleras que interesen a la FEMP, tanto nacionales como internacionales y en las categorías solicitadas.
- c) La reserva de vehículos de alquiler, cuando excepcionalmente se requieran, en las mejores condiciones de precio y seguridad.
- d) Otros posibles servicios que pudieran ser requeridos por la FEMP, tales como:
 - Obtención de visados o seguros complementarios de viaje.
 - Asesoramiento y apoyo en las actividades relacionadas con los servicios de agencias de viajes, derivadas de los congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características que pueda organizar la FEMP.

A continuación se hace una descripción de cada uno de los servicios requeridos.

2.1. Títulos de Transporte

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que el personal de la FEMP solicite, para viajes nacionales e internacionales, en cualquier medio de transporte. La empresa adjudicataria facilitará al personal de la FEMP información sobre horarios, itinerarios más idóneos y disponibilidad de plazas. La empresa adjudicataria ofrecerá en todos los casos la tarifa más ventajosa en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios y características del pasajero, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas, en todo caso, las instrucciones emitidas por la FEMP respecto a su personal en lo referente a las características del servicio de transporte.

La información facilitada se hará de forma que quede constancia de la misma y será necesario que se adjunte al albarán de entrega del billete, copia del fax, o correo electrónico facilitado al personal, en el que quedará constancia de al menos dos alternativas, especificando las condiciones de cada una.

Además, la empresa adjudicataria podrá presentar copias de convenios o acuerdos suscritos con compañías aéreas, para obtener descuentos en clase turista o business, acceso a tarifas de internet u otras mejoras.

La empresa adjudicataria garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente.

2.2. Alojamiento

La empresa adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite el personal de la FEMP, tanto nacionales como internacionales y en las categorías que se indiquen por la Dirección de la FEMP.

La empresa adjudicataria informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

De forma periódica y al menos dos veces al año, el adjudicatario entregará a la FEMP una relación de hoteles de diferentes categorías, con precio concertado.

2.3. Alquiler de vehículos

Este servicio se prestará, cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad, y siempre que ello se autorice en la orden de viaje del personal de la FEMP.

2.4. Otros servicios

Con carácter puntual, la FEMP podrá requerir al adjudicatario cualesquiera otros servicios que estando comprendidos en el tráfico ordinario de las agencias de viajes le sean solicitados al adjudicatario tales como:

- Obtención de visados o seguros de viaje complementarios.
- Asesoramiento y apoyo en las actividades relacionadas con los servicios de agencias de viajes, derivadas de los congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características que pueda organizar la FEMP.

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los servicios será realizada en las dependencias de la FEMP. El horario ordinario de atención será de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 horas los viernes y fechas establecidas como jornada intensiva por la FEMP para sus trabajadores, o bien, de ser superior, en el horario señalado por el adjudicatario en su proposición.

Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria deberá prestar un Servicio de Emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran durante el viaje. Consecuentemente, la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, los teléfonos y direcciones del servicio de emergencia, todo ello sin coste adicional alguno para la FEMP.

Los billetes y/o bonos de reservas serán entregados al peticionario del servicio, en el plazo señalado en la prescripción "Plazos máximos de tramitación".

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva según los intereses de la FEMP. Los gastos suplementarios que generen las anulaciones, cuando éstas se deban a una negligencia o error imputable a la agencia, correrán íntegramente a su cargo.

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la FEMP y, en particular, en lo económico. Asimismo, deberá informar al personal sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto, que deberán ser autorizados previamente.

4. PLAZOS MÁXIMOS DE TRAMITACIÓN

Sin perjuicio de las posibles reducciones de plazos contenidas en la proposición del adjudicatario, los plazos máximos de tramitación son los siguientes:

a) **Informar a la FEMP sobre las mejores opciones disponibles:** 2 horas en horario laboral a contar desde la petición de servicio.

b) **Reserva o emisión de billetes de transporte y títulos de alojamiento:** 1 hora en horario laboral, a contar desde la confirmación de la petición.

Una vez emitidos los billetes y/o títulos de alojamiento, la adjudicataria deberá facilitar al solicitante los documentos necesarios para viajar en un plazo máximo de 10 horas en horario laboral, desde la confirmación de la solicitud. En caso de urgencia, el plazo máximo será de 2 horas.

c) **Resolución de incidencias:** 4 horas desde que la incidencia a resolver haya sido puesta en conocimiento del servicio de urgencias del adjudicatario cuando se trate de desplazamientos en territorio nacional, y 8 horas en el caso de viajes fuera de España.

5. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá:

a) Gestionar el servicio con la mayor diligencia, celeridad y eficacia posibles, utilizando a tal efecto los medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos.

b) Obtener los precios más económicos posibles.

Para la prestación de los servicios descritos, la empresa adjudicataria contactará directamente con el solicitante del viaje o bien con las personas que designe la FEMP a tales efectos. A tal fin, la FEMP suministrará con la suficiente antelación los nombres, dirección, correo electrónico y teléfonos de las personas autorizadas para la realización de los viajes.

La empresa adjudicataria estará obligada a adscribir a la ejecución del contrato a profesionales que cuenten con la cualificación técnica precisa, y una experiencia en el sector público de al menos 4 años, para atender la normal ejecución del presente servicio.

En el supuesto de que fuera necesario introducir variaciones en los componentes del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria destinará personal que reúna los requisitos de capacidad y experiencia indicados en el párrafo anterior, y siempre previo acuerdo con la FEMP.

El número mínimo de efectivos que la empresa adjudicataria deberá adscribir al contrato es de 1. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un responsable del servicio, al que le corresponderá llevar a cabo las funciones necesarias para la correcta ejecución de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

La empresa adjudicataria facturará individualmente a la FEMP cada servicio para cada código contable asignado, desglosando los importes por conceptos de transporte y/o alojamiento.

Las facturas de cargo/abono se presentarán de forma inmediata, en formato original a la FEMP y con identificación precisa del CÓDIGO CONTABLE correspondiente. Igualmente, la empresa adjudicataria vendrá obligada a presentar un diseño de factura que contenga la siguiente información (o la que en el futuro pudiera señalar la FEMP, en el caso de que fuera necesario introducir alguna modificación):

Para títulos de transporte

- _ Nombre y apellidos del PASAJERO
- _ Dirección/Área/Subdirección a la que pertenece
- _ Origen y destino
- _ Fecha y horario del desplazamiento
- _ Tipo de tarifa y descripción
- _ Importe del transporte + IVA
- _ Gastos de emisión de los billetes

Para los servicios de alojamiento

- _ Nombre y apellidos DEL PASAJERO
- _ Dirección/Área/Subdirección a la que pertenece
- _ Localidad
- _ Grupo hotelero
- _ Fechas de estancia
- _ Importe del alojamiento + IVA
- _ Otros servicios hoteleros y extras específicamente detallados

La empresa adjudicataria vendrá obligada a facilitar mensualmente los datos de facturación a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación quiera ejercer la FEMP, con el siguiente detalle como mínimo:

- a) Importe total de operaciones.
- b) Importe por producto (transporte, alojamiento y otros).
- c) Nº total de operaciones por producto y código contable.
- d) Cargos de emisión de billetes, aéreos y de ferrocarril.
- e) Descuentos aplicados.

La FEMP podrá solicitar cualquier otra información, relacionada con la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria y ésta estará obligada a facilitarla.

6. USO DE LA AGENCIA A TÍTULO PRIVADO

La empresa adjudicataria deberá, sin compromiso ni obligación alguna para la FEMP, prestar servicios a los empleados a título privado, siempre que esto no impida o afecte negativamente el adecuado funcionamiento de las operaciones relacionadas con los viajes oficiales de la FEMP.

El adjudicatario deberá aplicar a los empleados de la FEMP que contraten a título particular los descuentos incluidos en su proposición.

La empresa adjudicataria publicará periódicamente catálogos y folletos relativos a hoteles, apartamentos y cualquier otro servicio, en condiciones ventajosas de precio-calidad, tanto en el ámbito nacional como extranjero, para el personal al servicio de la FEMP que comprenda los períodos de vacaciones estivales, fines de semana, Navidad y Semana Santa. Dicho catálogo incluirá también ofertas y descuentos en viajes organizados por circuitos turísticos y culturales.

7. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

Las empresas licitadoras presentarán su oferta, de acuerdo a la siguiente estructura:

1. Metodología de trabajo

En este apartado se describirán los siguientes aspectos:

- Tipos de productos y actividades ofertadas por la oficina de agencia de viajes a implantar por la empresa licitante en la sede de la FEMP. Mención expresa a la posibilidad de contratar servicios aéreos "low cost".
- Descripción de la organización administrativa destinada a la prestación del servicio.
- Tipo de información de control de gestión aportada a la FEMP.
- Metodología a emplear: Definición del Plan de Trabajo y sus procedimientos, consecuentes para obtener el menor tiempo de respuesta necesario para la gestión de las peticiones de servicio y la resolución de las posibles incidencias surgidas durante los viajes para los pasajeros de la FEMP.
- Identificación de los medios tecnológicos, ofimáticos e infraestructura destinada al apoyo y gestión del servicio, en función de los procedimientos que se definen y valores añadidos que aportan en cada caso.

2. Recursos destinados a la prestación del servicio

En este apartado se detallarán los recursos que ofrece el licitador para la prestación del servicio, tales como:

- Cuantificación de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a la prestación del servicio a lo largo del periodo de vigencia del contrato.

3. Gestión de la atención e información al usuario

En este apartado se detallarán los mecanismos que ofrece el licitador con el fin de atender a los usuarios y facilitar información que pudiera resultar necesaria, mediante herramientas tales como:

- Servicio gratuito de alertas, mediante correo electrónico y/o mensaje a móvil, para advertir de incidencias que afecten al servicio contratado.
- Ofrecimiento de un servicio de "Localizador de pasajeros" en un país extranjero, como medida preventiva ante catástrofes naturales o acontecimientos extraordinarios de carácter grave.
- Cualquier otra que revierta en un óptimo sistema de comunicación y atención al usuario, entendiéndose por tal aquél que permita a dichos usuarios disponer en el menor tiempo posible de información relativa a confirmaciones, cancelaciones o retrasos que afecten a los medios de locomoción, así como a cancelaciones o modificaciones en los títulos de alojamiento.

4. Gestión del servicio de emergencias 24 horas

En este apartado se incluirá una descripción detallada de la organización del Servicio de Emergencia 24 horas: medios humanos y materiales con que cuenta para la prestación de este servicio para las urgencias y solicitudes fuera del horario habitual de la FEMP.

5. Mejoras sin coste adicional para la FEMP

En este apartado, se deberá indicar aquellas mejoras en el servicio no previstas en el Documento de Cláusulas Administrativas y Bases para la Contratación ni en este Pliego de Prescripciones Técnica y que la empresa licitante desee ofertar.

Se consideran mejoras a efectos de valoración de ofertas las siguientes:

- Exoneración de gastos de cancelación o anulación de servicios
- Facturación electrónica
- Herramientas de gestión de incidencias
- Elaboración de encuestas de calidad
- Herramientas mejor tarifa disponible (ARGOS)