



Pliego de Prescripciones Técnicas

Servicio agencia de viajes, modalidad de
servicio Inplant, con N° expediente: S-17010002

Indice.

1. <u>OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO</u>	3
2. <u>ALCANCE DEL SERVICIO</u>	3
3. <u>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO</u>	3
4. <u>OTRAS CONDICIONES DE LA LICITACIÓN</u>	7
5. <u>SITUACION ACTUAL Y DESGLOSE DE VOLUMENES Y TRANSACCIONES</u> ..	7
6. <u>POLITICA DE VIAJES DE AGENCIA EFE</u>	7
7. <u>REQUISITOS A PRESENTAR POR LOS LICITADORES</u>	8

1.- OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene como fin el de establecer las condiciones y criterios a tener en cuenta por parte de las empresas interesadas en ofrecer el “Servicio de agencia de viajes, en modalidad de servicio Inplant” para Agencia EFE.

Será objeto y responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos de aplicación a este tipo de servicio, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones e igualmente lo será cualquier tipo de legislación, nacional, autonómica o local, que se promulgue en el futuro.

Las prescripciones señaladas en los puntos siguientes deben considerarse mínimas, pudiendo ser mejoradas por los licitadores. Agencia EFE, por tanto, podrá descartar aquellas ofertas que no cumplan con alguno de estos requerimientos.

En el contrato se consideran incluidos los servicios solicitados a la empresa adjudicataria así como los costes de tramitación de los mismos, es decir, los costes asociados a todas aquellas funciones propias de una agencia de viajes: información, programación de viajes, reservas, su confirmación, expedición de billetes en líneas regulares de transporte, alquiler de vehículos, alojamiento y reservas, envío de billetes al usuario, modificaciones y anulaciones, con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles en cada momento, de acuerdo con el siguiente detalle.

El presente pliego de prescripciones técnicas revestirá carácter contractual.

2.- ALCANCE DEL SERVICIO.

El alcance de este servicio será la prestación por parte del Proveedor de los servicios de Agencia de Viajes en la modalidad de Inplant y, en general, los servicios de carácter turístico que, de conformidad con su normativa reguladora, pueden prestar las agencias de viajes mayoristas-minoristas, y que **AGENCIA EFE** le solicite en cada caso, en atención a sus necesidades, a favor de sus empleados, administradores, personal y terceros, al igual que para el personal de otras empresas/particulares que **AGENCIA EFE** determine.

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS.

3.1.- Requisitos del servicio.

Las prestaciones que deberán ser realizadas por el Proveedor, comprenden principalmente, la ejecución de las siguientes tareas:

- Asesoramiento e información sobre las actividades de viajes profesionales y turísticos, así como viajes de avión, tren o barco, respetando las disposiciones y normativas de las diferentes compañías nacionales o extranjeras, como horarios, itinerarios, tarifas, servicios, etc.
- Tramitación de las solicitudes de billetes y reservas de los mismos, emisión de billetes correspondientes, aplicando las ventajas ofrecidas por las distintas empresas transportistas, ofertas promocionales, acuerdos globales contraídos entre **AGENCIA EFE** y las distintas compañías, ya sean nacionales o extranjeras. El proveedor se compromete a conseguir, a través de sus sistemas de gestión, las mejores tarifas posibles en los distintos tipos de productos de mercado, disponible en el momento de la solicitud.

- Reserva de plazas hoteleras y emisión de los bonos correspondientes (en su caso), bien propios o de otras empresas turísticas, de alojamiento, transporte u otros títulos o documentos necesarios para la realización completa de los servicios incluidos en el bono, en función de las peticiones recibidas de **AGENCIA EFE**. A tales efectos, se entiende por bono a los efectos de este contrato el documento físico o electrónico que entregará el Proveedor, en el que se especificarán los servicios a recibir, de acuerdo con la petición de **AGENCIA EFE** en cada caso de que se trate.
- Tramitación y reservas de coches de alquiler, con o sin conductor, respetando bien los acuerdos firmados con las diferentes compañías de alquiler de coches o las mejores tarifas que el proveedor pueda conseguir según el momento de solicitud del servicio
- Reservas y gestión de inscripciones a Congresos y/o similares.
- Cualquier otra gestión propia de la actividad de **AL PROVEEDOR** y que sea requerida por **AGENCIA EFE**.
- En cualquiera de los casos anteriores, y en cualquier otro que pudiera presentarse, el Proveedor se obliga a informar, ofrecer y contratar para **AGENCIA EFE** las condiciones económicas más ventajosas para el servicio requerido que por su experiencia y conocimiento pueda alcanzar.

Las prestaciones señaladas en esta cláusula tienen carácter enunciativo y no limitativo, por lo que **AGENCIA EFE** podrá solicitar del Proveedor la prestación de toda clase de servicios propios de las Agencias de Viajes minoristas-mayoristas, de conformidad con la normativa reguladora de éstas y de las actividades prestadas por las mismas.

3.2.- Lugar y forma de prestación de los servicios.

El Proveedor se compromete a facilitar los servicios objeto de este contrato desde las propias oficinas de la **AGENCIA EFE** (INPLANT) en:

- **Madrid:** sita en la Avda. Burgos, 8B - 28036 (Madrid).

Con el siguiente horario:

- De Lunes a Viernes de 09:00- 14.00 hrs y de 16.00 - 19:00 hrs.

Estos horarios serán válidos para todos los días que no sean festivos nacionales y locales en cada provincia donde está ubicados el centro (inplant).

El Proveedor dispondrá de una línea 24 horas que facilitará a **AGENCIA EFE**, quien podrá atender solicitudes puntuales fuera del horario de servicio del inplant de lunes a viernes y abierto 24 horas el fin de semana (incluido festivos nacionales).

Habiendo tramitado y obtenido a tal efecto la correspondiente autorización administrativa, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente sobre agencias de viaje. A estos efectos el Proveedor asegura que cumple todos los requisitos exigidos por la Legislación vigente al efecto y exonera a **AGENCIA EFE** de cualquier responsabilidad sobre dichos extremos.

El Proveedor prestará los servicios objeto del presente contrato con la dedicación necesaria para el cumplimiento diligente de sus obligaciones profesionales, conforme a sus propios criterios y organización, y en el tiempo que sea necesario para dicho cumplimiento, con plena autonomía e independencia en la organización de su actividad. El Proveedor pondrá los medios y la organización necesaria para la consecución del objeto, habiendo suscrito las correspondientes pólizas de seguros que le obliga la Legislación vigente.

3.3- Personal asignado al cumplimiento del contrato.

La gestión de la cuenta se realizará a través del inplant ubicado en la oficina de **AGENCIA EFE** y el personal del Proveedor asignado al inplant que inicialmente será:

MADRID:

- 1 Consultor Sénior a jornada completa.
- 1 Account Manager como interlocutor entre el Proveedor y **AGENCIA EFE** ubicado en las oficinas del Proveedor.

La estructura de servicio se irá adecuando a las necesidades de la empresa en función del volumen de facturación y número de transacciones.

El personal del Proveedor deberá tener la capacitación, formación y conocimientos técnicos necesarios para el desarrollo de los servicios objeto de este contrato.

En ningún caso, el personal del Proveedor dependerá orgánicamente del personal de **AGENCIA EFE**.

No obstante, en caso de que **AGENCIA EFE** observara conductas no adecuadas, irrespetuosas o irregulares por parte de dicho personal, se pondrá en conocimiento del Proveedor debiendo este, sustituir dicho personal en un plazo máximo de diez días por otro con similar capacidad y cualificación profesional.

Con relación al personal que preste los servicios objeto de este contrato, el Proveedor se compromete a estar al corriente de los salarios y cuotas de Seguridad Social, así como a los seguros de accidentes a que hubiere lugar, estando obligada a acreditar tal circunstancia a **AGENCIA EFE** cuando ésta así se lo requiera, y exonerando expresamente a **AGENCIA EFE** de cualquier responsabilidad derivada de dichos pagos.

3.4- Personal autorizado por **AGENCIA EFE**

Los servicios objeto del presente contrato serán solicitados por **AGENCIA EFE** al Proveedor, a través de las personas autorizadas por **AGENCIA EFE** y cuya tramitación se adecuará a lo establecido en las Instrucciones sobre Gastos de Viaje de **AGENCIA EFE** y que el Proveedor declara conocer.

Asimismo el Proveedor se adaptará a la política de viajes que tenga **AGENCIA EFE** establecida en cada momento.

3.5- Servicios particulares

Las peticiones de servicios de carácter particular por parte de los empleados de la **AGENCIA EFE**, deberán ser solicitadas expresando que se trata de servicios privados, por lo que el proveedor en caso de no contener tales menciones deberá exigirlo bajo su exclusiva responsabilidad, declinando **AGENCIA EFE** cualquier tipo de responsabilidad que pueda derivarse de este tipo de solicitudes o, en su caso, de su cancelación o anulación, asumiendo el proveedor la responsabilidad de la prestación, cobro o impago, de los citados servicios, sin que pueda ser tenido en cuenta por el Proveedor para derivar a la **AGENCIA EFE** cualquier responsabilidad por los servicios de carácter particular que el Proveedor preste. En este sentido, el pago de los servicios solicitados por los empleados de forma particular serán íntegramente asumidos por los empleados solicitantes y en ningún caso por la **AGENCIA EFE**.

Estos servicios serán prestados a través del proveedor en el Inplant.

El proveedor aplicará los acuerdos corporativos de la **AGENCIA EFE** para los viajes particulares de los empleados, si no se indican instrucciones en contrario y si el precio/condiciones son las mejores aplicables a dicha persona.

3.6- Forma de pago y Facturación.

AGENCIA EFE abonará los servicios prestados por el proveedor con la siguiente forma de pago:

- Tarjeta de crédito: Todos los Servicios

El proveedor emitirá las siguientes facturas para cada sociedad de **AGENCIA EFE**

- 1) Factura mensual de cargo agrupada por cada sociedad, forma de pago.
- 2) Factura mensual de abono agrupada por cada sociedad, forma de pago.
- 3) La factura debe totalizar al final de la misma las diferentes bases imponibles en función del tipo de IVA o IGIC.

El proveedor se compromete a efectuar sus cierres de facturación de acuerdo a las fechas que le solicite **AGENCIA EFE**, en este caso el día 25 de cada mes.

Ambas partes, previo consenso, podrán variar este acuerdo de facturación si así se estimase conveniente para adaptarlo a sus posibles necesidades.

En todo caso, los servicios prestados no podrán ser facturados a la Agencia EFE aun habiendo pasado la fecha fin de los mismos, hasta que Agencia EFE no facilite el número interno que autoriza este servicio.

3.7- Ficheros electrónicos

Se enviará un fichero electrónico a la **AGENCIA EFE** los primeros días hábiles del mes siguiente, en el cual se indicará los conceptos y datos que **AGENCIA EFE** solicite.

3.8- Gastos de anulación/reembolsos

La **AGENCIA EFE** podrá desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, excepto en aquellos productos que por su especial precio y/o características (previo aviso) no son reembolsables.

3.9- Responsabilidades

El proveedor asumirá las responsabilidades que sean inherentes a la prestación de los servicios que realice a **AGENCIA EFE** en el marco del presente contrato y de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente reguladora de las actividades propias de las Agencias de Viajes y, en particular de acuerdo con lo previsto el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras Leyes complementarias.

3.10 -Informes de gestión

Los informes y estadísticas que el Proveedor a efectos de control y gestión del servicio deberá presentar mensualmente a **AGENCIA EFE**, como mínimo serán los siguientes:

- Informe mensual del gasto total
- Informe mensual del gasto total por producto
- Informe mensual y acumulado año del gasto por proveedor
- Informe mensual de viajes fuera de política (fecha, coste extra (coste viaje en política vs. Coste real viaje), productos utilizados, origen/ destino, segmentos, categorías, etc.)

El proveedor pondrá a disposición de **AGENCIA EFE** herramienta de reporting para la elaboración de otros informes ad-hoc.

3.11- Modelo de Gestión Económica Service Fee y Condiciones Económicas

El modelo de retribución económica que regirá el presente contrato es el de Service Fee.

El proveedor se compromete a ofertar el mejor precio disponible a los servicios solicitados por **AGENCIA EFE** con anterioridad a la prestación de los mismos, detallando todos los conceptos de la retribución económica a abonar por los mismos

La oferta recibida deberá ser autorizada expresamente por alguna de las personas autorizadas o apoderados, **siendo válida la** comunicación por correo electrónico, fax o nota interior.

4.- OTRAS CONDICIONES DE LA LICITACIÓN.

La AGENCIA EFE entiende la importancia de la información facilitada por las Empresas Participantes y, por tal motivo, dará tratamiento de confidencialidad a las ofertas preparadas por las mismas.

5.- SITUACION ACTUAL Y DESGLOSE DE VOLUMENES Y TRANSACCIONES

Para que sirva de referencia para la dotación de recursos a continuación se incluye el volumen del gasto en viajes de Agencia EFE en 2016.

Dicho gasto se debe tomar como referencia porque puede sufrir variaciones en base a los acontecimientos derivados de la naturaleza de una agencia de noticias. Por lo que en ningún caso es vinculante.

Tipo Servicio	Gasto 2016	Transacciones 2016
AEREO	335.386,65 €	736
HOTEL	187.300,71 €	699
RENT A CAR	23.071,49 €	88
TREN	37.166,01 €	620
VARIOS	3.332,57 €	54
TOTAL	586.257,43 €	2.197

6.- POLITICA DE VIAJES DE AGENCIA EFE

- Identificación de hoteles cercanos al lugar de destino, por categoría e importe. Siempre se utilizará el más económico.
- Utilizamos Renfe en aquellas rutas donde se pueda, salvo que haya una opción más económica.
- Utilizaremos tarifas promocionales y billetes no flexibles para conseguir la tarifa más económica.
- Utilizaremos Low Cost cuando sea posible.
- Cuando se incumpla esta política el proceso de autorización será por defecto: Siempre se envía un correo electrónico al responsable del viajero de la solicitud del viaje (aun cumpliendo política) y copiaremos al responsable del Área de Aprovisionamientos de Agencia EFE cuando se incumpla la política, para su autorización en su caso.

7.- REQUISITOS A PRESENTAR POR LOS LICITADORES.

Junto a la Oferta Económica y la Declaración responsable, deberán enviarnos una pequeña memoria (máximo diez páginas), explicando cómo realizarán el servicio ofertado.