

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE VIAJES DE ENRESA

Clave: **000-ES-SV-0202**

Páginas: 9

INDICE

1.- OBJETO DEL PLIEGO	2
2.- USUARIOS DEL SERVICIO	2
3.- ALCANCE DEL SERVICIO.....	2
4.- DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS.....	2
5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
6.- SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....	8
7.- SERVICIOS PRIVADOS.....	9

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Abril 2020	Página: 2
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

1.- OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer las condiciones que deberán regir la prestación de los servicios de agencia de viajes que demande Enresa de acuerdo con su Política de Viajes, que se entregará al contratista como herramienta directriz del servicio.

2.- USUARIOS DEL SERVICIO

Se consideran usuarios de este contrato el personal de Enresa tanto fijo como temporal, así como los becarios de los centros de trabajo cuyos gastos de viaje asuma Enresa debido a cualquier misión que lo requiera.

3.- ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio objeto del contrato comprende la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo y los bonos de alojamiento, tanto en territorio nacional como en el extranjero a los usuarios del servicio; así como la reserva de autobuses, alquiler de vehículos y de espacios, gestión de visados, organización de eventos, servicio de restauración y catering, además de cualquier otro servicio propio de la actividad de las agencias de viajes.

4.- DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1.- TRANSPORTE

El contratista tramitará, confirmará y emitirá en su caso, todos los billetes (títulos) que Enresa solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales, ya sea en avión, tren, barco o autobús. Asimismo, informará a los usuarios sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados. Se podrán solicitar también, si Enresa lo estima necesario, los billetes de otros medios de transporte como el helicóptero o el ferry.

No se incluyen en el servicio de transporte de este contrato los viajes en taxi, ni en medios de transporte urbano (metro, autobús, tren de cercanías, etc.).

El contratista gestionará igualmente los cambios y anulaciones de billetes reservados o emitidos que sean precisos. También informará a los usuarios sobre las reservas de transporte, horarios y rutas idóneas en los medios de transporte solicitados, así como requisitos sanitarios y visados necesarios según destino. En el caso de transporte en ferrocarril será obligatorio que el contratista garantice, además, la posibilidad de cambio o anulación de los billetes directamente en las oficinas de RENFE por los propios viajeros.

El contratista ofrecerá en todos los casos, especialmente en el aéreo, la tarifa más barata que pueda obtener, de acuerdo con la Política de Viajes de Enresa, adecuada a las necesidades de cambio o anulación de los billetes, informando detalladamente sobre los posibles gastos que se puedan originar por los mismos. Cabe la posibilidad de adquirir billetes cruzados, siempre que sea la opción más económica.

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Abril 2020	Página: 3
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

Si se ha efectuado una reserva y todavía no se ha emitido el billete, ésta deberá poder modificarse o anularse si en el momento de su emisión existiera un precio más ventajoso que el previamente reservado, sin que se incurra en gastos adicionales.

En el caso de que el viajero o la persona designada por el Dpto. de Servicios Generales para gestionar los viajes pueda reservar un billete con tarifa más barata a la que el contratista no tenga acceso o que no pueda emitir, ésta deberá comunicarlo inmediatamente. En este caso el billete podrá adquirirse directamente por Enresa, sin intermediación de la agencia.

4.2.- ALOJAMIENTO

El contratista tramitará, confirmará y emitirá, en su caso, el bono correspondiente para todas las plazas hoteleras que precise Enresa, tanto de ámbito nacional como internacional y en las categorías de hoteles solicitadas, debiendo efectuar estas reservas en los hoteles con tarifas de acuerdo con la Política de Viajes de Enresa.

El contratista facilitará a Enresa al principio de cada año natural y con vigencia anual, un catálogo de hoteles tanto nacionales como internacionales, con precios concertados, los cuales serán facturados en su caso, a los precios y tarifas especiales de empresa, salvo mejor concierto establecido por Enresa. Independientemente del catálogo mencionado, la adjudicataria deberá ofrecer en cualquier caso a Enresa la “mejor tarifa disponible en cada momento” respecto de todos los hoteles en cuestión.

Al igual que en el caso de los títulos de transporte, si se ha efectuado una reserva, ésta deberá poder modificarse o anularse si en el momento de emitir el bono existiera un precio más ventajoso que el previamente reservado, sin que se incurra en costes adicionales.

Enresa podrá concertar convenios especiales de tarifas negociadas con hoteles o cadenas hoteleras bien directamente, o bien comisionables para la agencia. En ambos casos la agencia quedará obligada a tramitar las gestiones de reserva, y facturación correspondiente a estos servicios.

En caso de ser necesaria la utilización de un hotel no concertado, la agencia comunicará al responsable de Enresa -Dpto. de Servicios Generales- previamente el precio de este, mediante e-mail o cualquier otro documento enviado por el hotel. De esta forma, Enresa dará o no su aceptación expresa, procediéndose en caso afirmativo a realizar la reserva correspondiente. En cualquier caso, la agencia garantizará, mediante incluso el coste diferencial a su cargo, que los precios de éstos no serán, bajo ningún concepto, superiores a los oficiales del hotel vigentes en cada momento.

La agencia también realizará cuantas gestiones sean necesarias para la reserva de aquellos hoteles en que Enresa pueda acceder a través del sistema de “pago directo”.

En caso de que Enresa o el viajero puedan obtener una tarifa hotelera más ventajosa que la ofrecida por el contratista, no existirá obligación de tramitar el servicio a través de él.

4.3.- VEHICULOS DE ALQUILER Y BUS

La agencia ofrecerá a Enresa tarifas especiales de empresa para el alquiler de vehículos.

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Abril 2020	Página: 4
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

Para los servicios tales como el alquiler de vehículos y/o autobuses, la agencia remitirá un presupuesto detallado que deberá ser aceptado expresamente por Enresa, estableciéndose el límite del servicio en el importe fijado en la Ley de Contratos del Sector Público para los contratos menores.

No obstante, Enresa podrá concertar cualquier negociación bilateral con compañías de alquiler de vehículos y autobús para facturación directa de éstas a Enresa, obligándose la adjudicataria a tramitar las gestiones y reservas correspondientes.

4.4.- VISADOS

La agencia tramitará para todos los empleados de Enresa que viajen por motivos profesionales, los visados que se requieran en los países de destino y entregarán a los viajeros la documentación asociada.

Los gastos ocasionados por la gestión de los visados correrán a cargo de Enresa. Estos gastos incluirán en la factura la tasa correspondiente abonada a los servicios consulares debidamente justificada y en su caso el gasto de gestión de la agencia de viaje.

4.5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Para los servicios complementarios, tales como organización de congresos, conferencias y seminarios, la agencia remitirá un presupuesto detallado que deberá ser aceptado expresamente por Enresa, estableciéndose el límite del servicio en el importe fijado en la Ley de Contratos del Sector Público para los contratos menores.

5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1.- GESTIÓN DE SERVICIO

El contratista será el encargado de gestionar íntegramente los servicios objeto del contrato, y de atender las incidencias que pudieran surgir. Mantendrá una relación permanente con los responsables designados por Enresa tanto para la resolución de incidencias como para prestarles asesoramiento.

El contratista deberá mantener actualizados los perfiles del viajero, donde se detalla la información necesaria para una gestión eficiente del servicio.

El contratista deberá disponer de un Plan de Contingencia que garantice la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad que produzca una indisponibilidad de este.

5.2.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

- Calendario y horario de servicio

El contratista prestará el servicio contratado en sus propias dependencias, de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 horas. Este horario podrá ser modificado en función de las necesidades del servicio a propuesta del contratista, con el expreso consentimiento de Enresa.

Fuera del horario establecido, se deberá prestar un Servicio de Urgencias para los viajeros y el personal autorizado, 24 horas al día, 365 días al año, acceso telefónico gratuito tanto desde España

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Abril 2020	Página: 5
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

como desde el extranjero y atención en español. El alcance de este servicio se define en el apartado 5 de este pliego.

- Equipo de trabajo

El contratista realizará en sus oficinas las tareas de gestión de la cuenta.

El contratista designará una persona como “Responsable de la Cuenta” con capacidad suficiente para adoptar decisiones relativas a la ejecución operativa del contrato en nombre de la empresa y que actuará como interlocutor con el responsable del Dpto. de Servicios Generales designado por Enresa, resolviendo de mutuo acuerdo las incidencias que puedan surgir durante el funcionamiento del servicio.

El responsable de la cuenta deberá estar localizable permanentemente, mediante un número de teléfono y una dirección de correo electrónico.

El contratista designará, igualmente, una persona como encargada de la gestión de la cuenta.

Este personal, responsable de cuenta y encargado de la gestión de la cuenta, tendrán la cualificación y experiencia requeridas en el Pliego de Cláusulas Administrativas como condición especial de ejecución.

5.3.- OPERATIVA

Con carácter general, las peticiones de los diversos servicios se realizarán al contratista a través de una orden de viaje o, si no fuera posible por causa mayor, las peticiones se realizarán únicamente por parte del personal designado por Enresa. La petición de servicios estará sujeta a la Política de viajes de Enresa, vigente en cada momento.

Cualquier petición que supere los límites de referencia establecidos en la Política de viajes deberá requerir la autorización expresa de los responsables designados por Enresa.

La agencia proporcionará la información sobre las mejores opciones disponibles en un plazo no superior a 4 horas en horario laboral desde la llegada de la solicitud.

El contratista 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 o indicaciones comunicadas por Enresa y asesorando de forma previa al gestor de viajes de la empresa de las mejores condiciones de las diferentes opciones y las tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Enresa podrá tramitar por sus propios medios aquellos servicios en los que obtenga unas condiciones más favorables, que las ofertadas por el adjudicatario.

5.3.1.- Petición de servicios

Los servicios serán solicitados por los responsables designados por Enresa. Los servicios se remitirán para su gestión a la agencia de viajes a través de correo electrónico. La solicitud incluirá al menos los siguientes datos:

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Abril 2020	Página: 6
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

- Número de orden de viaje, que posteriormente ha de ser reflejado en el albarán y en la factura correspondiente
- Nombre del viajero
- Destino o destinos
- Fechas y horarios de salida y llegada
- Medios de transporte y alojamiento
- Coche de alquiler en su caso
- Observaciones del viajero y del gestor

5.3.2.- Documentación a entregar

Una vez realizada la reserva y confirmación del servicio contratado a través de la Agencia, los billetes 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 urgentes se necesite un envío inmediato. En el caso de que no sea viable la utilización de medios electrónicos, el contratista deberá hacer llegar la documentación a los viajeros al lugar (nacional o extranjero) que se determine, con la suficiente antelación para no alterar el desarrollo del viaje siendo responsabilidad del contratista los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

El contratista facilitará junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con el Servicio de Urgencias a través de correo electrónico, fax o teléfono gratuito para la resolución de incidencias.

5.3.3.- Cambios o anulaciones

El contratista gestionará las modificaciones o anulaciones solicitadas por el viajero y confirmadas por el responsable designado por Enresa, a la mayor brevedad posible para evitar eventuales gastos. En caso de producirse incidencias fuera de la jornada laboral fijada, el servicio de urgencia será el encargado de tramitarlas.

El contratista aplicará el cargo por cambio o anulación que corresponda a la tarifa adquirida, pero no podrá aplicar un cargo adicional por su gestión.

Cualquier gasto originado como consecuencia de anulaciones o modificaciones debidas a la actuación negligente de la empresa adjudicataria correrán a su cargo.

5.3.4.- Sistema de alerta

La empresa contratista contará con un sistema de alerta mediante correo electrónico, SMS o cualquier otro medio que garantice su envío al viajero, permita avisar de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos, etc.)

5.3.5.- Servicio de urgencias

Se considera urgencia cualquier incidencia que durante la ejecución de un servicio impida su normal desarrollo.

La empresa contratista deberá prestar un Servicio de Urgencias para atender tanto a los viajeros como al personal autorizado de Enresa si surge cualquier tipo de incidencia en relación con un servicio.

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Abril 2020	Página: 7
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

Este servicio de urgencias estará disponible 24 horas al día, los 365 días al año, y contará con una dirección propia de correo electrónico y un acceso telefónico propio distinto del que se utilice para solicitar los servicios, que será gratuito y ofrecerá atención en español.

El personal que atienda este servicio contará con capacidad autónoma para:

- Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte (sin reserva previa y con autorización de Enresa).
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados (con autorización de Enresa).
- Resolver las incidencias que se produzcan en los viajes.
- Prestar una debida asistencia al viajero en caso de urgencia y proporcionar 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.
- Cualesquiera otras gestiones necesarias para asegurar la correcta ejecución de los servicios contratados y la resolución de incidencias surgidas en el transcurso de un viaje.

La empresa contratista no estará obligada a gestionar servicios ordinarios a través del Servicio de Urgencias entendiéndose como tales los servicios que pueden ser tramitados en horario de oficina a través del procedimiento establecido para ello.

La empresa contratista deberá facilitar a cada viajero junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este Servicio de Urgencias.

Las solicitudes hechas al Servicio de Urgencias, así como las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje y comunicadas al mismo deberán resolverse con la celeridad que demande el caso específico y, en todo caso, en un plazo no superior a 2 horas desde la comunicación de estas en caso de tratarse de un viaje en territorio nacional, y a 4 horas si el viaje es fuera de España.

5.4.- COBERTURA DE RIESGOS Y SEGUROS

La empresa contratista garantizará que los viajeros son beneficiarios de los seguros exigidos en este pliego con las coberturas e importes mínimos indicados, o con los que haya ofertado:

a) **Póliza de seguro de accidentes:**

Proporcionará cobertura por fallecimiento, gran incapacidad, incapacidad absoluta o permanente, por un importe no inferior a 1.000.000 euros. Estas coberturas podrán ser garantizadas bien por la contratación de un seguro de accidentes específico a favor de Enresa o bien por la utilización de una tarjeta de crédito corporativa a través de la cual dicha agencia abone todos los servicios demandados por Enresa, o al menos los referidos a cualquier título de transporte (ferrocarril, avión, vehículo de alquiler, etc.).

b) **Póliza de seguro de asistencia en viajes:**

Garantizará las siguientes coberturas mínimas:

1. Seguro de Accidentes 24 horas durante toda la duración del viaje.
2. Traslado sanitario y repatriación de enfermos o heridos desde cualquier lugar del mundo en caso de accidente o enfermedad grave del asegurado.
3. Transporte de restos mortales, excluido el pago de gastos de inhumación, cremación o ceremonia funeraria desde cualquier lugar del mundo.

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Abril 2020	Página: 8
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

4. Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento de un familiar de primer o segundo grado.
5. Cancelación o pérdida de conexiones de medio de transporte o retraso de más de 4 horas: hasta 450 euros.
6. Cobertura por pérdida, robo o daño de equipaje: no inferior a 2.000 euros.
7. Gastos producidos por la demora de equipajes de más de 4 horas: hasta 450 euros.
8. Enfermedad o accidente: cobertura sanitaria necesaria para el asegurado en viajes al extranjero con un límite de gastos médicos de 15.000 euros.
9. Cobertura odontológica: tratamientos odontológicos de urgencia en el extranjero hasta 750 euros.
10. Desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días.
11. Estancia de un acompañante en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días, hasta 120 euros al día, hasta 1.200 euros por hospitalización.

5.5.- PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

El contratista tendrá el servicio totalmente activo en la fecha de entrada en vigor del contrato y pondrá en funcionamiento el servicio de urgencias 24 horas, con los correspondientes medios materiales y personales.

5.6.- FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Una vez finalizado el servicio, bien por terminación del contrato o por cualquier otra causa que motive su extinción, se compromete a asegurar que la gestión de los viajes en curso queda perfectamente garantizada ya sea porque ella misma finaliza los trámites o por haber hecho el traspaso de la información a la nueva empresa adjudicataria. Así mismo se compromete, para permitir una gestión eficiente y reutilizar los datos históricos, a entregar el fichero de datos personales que haya generado durante la ejecución del contrato, con la antelación de un mes a su finalización al responsable del contrato, en formato digital en pdf o alguna aplicación de Microsoft Office.

6.- SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

6.1.- ALBARANES

El contratista deberá poner a disposición de Enresa por cada viaje al menos la siguiente información por albarán:

- N° de orden de viaje (Facilitado por Enresa)
- N° de albarán
- Fecha albarán
- Tipo y código del servicio (billete de tren, bono hotel, etc.)
- Importe de cada servicio
- Importe del albarán
- N° de albarán original cuando se trate de un albarán de abono que anule uno anterior

Clave: 000-ES-SV-0202	Revisión: 0	Fecha: Abril 2020	Página: 9
------------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

6.2.- INFORMES PERIÓDICOS DE CONTROL

El contratista entregará al menos con una frecuencia trimestral y al cierre de cada ejercicio anual, un fichero Excel que incluya, al menos, la siguiente información:

- Gastos globales de consumo por proveedor y servicio
- Gastos por destino y servicio
- Gasto por destino y proveedor
- Gasto por cargos emisión billetes por servicio
- Desglose Impuestos por servicios

7.- SERVICIOS PRIVADOS

El contratista está autorizado a prestar cualquier tipo de servicio propio de las agencias de viajes, que el personal de Enresa quiera contratar de forma particular y que deberá abonar directamente.

Enresa no intervendrá en modo alguno en la gestión de estos servicios particulares, ni se hará responsable de las posibles reclamaciones, incidencias en el viaje o incumplimientos de la agencia.

El contratista siempre dará prioridad a la gestión a los viajes oficiales solicitados con respecto a los particulares, de forma que los primeros no queden en ningún caso perjudicados por la dedicación de recursos del contratista a los segundos.