

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN "Acuerdo marco para la contratación de los servicios de agencia de viaje para la Autoridad Portuaria de Barcelona"

1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del acuerdo marco es establecer las condiciones para adjudicar y ejecutar los contratos del ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJE PARA LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BARCELONA (APB), con las cuatro (4) empresas que resulten adjudicatarias.

Los servicios que se contratarán son los propios de las agencias de viajes de acuerdo con lo que establece el Decreto 168/1994 de 30 de mayo de la Generalitat de Catalunya (modificado por el Decreto 158/2012, de 20 de noviembre).

El servicio consistirá en la gestión de reservas, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo y alojamiento que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que por razones del servicio realice el personal que viaje a cargo del APB. Además, se podrán encargar otros servicios como alquiler de automóviles y de salas.

2. ALCANCE

Los servicios que tienen que prestar los adjudicatarios son todos los que se encuentran dentro de las funciones y responsabilidades de una agencia de viajes entre los que se tienen que incluir:

A. Asesoría: informar completa, clara y sin errores a fin de que la persona que viaje pueda seleccionar el viaje más adecuado de acuerdo a sus necesidades específicas, indicando las diferentes propuestas viables (conexiones) en vuelos y en escalas hasta destino final y a un precio óptimo. Asimismo, se informará de los requisitos exigidos por las autoridades de los países de destino.

B. Prestación del servicio: información y envío de reservas en el plazo solicitado, siempre lo más pronto posible, emisiones de billetes sin errores... etc.

C. Seguros, convenios y protocolos de colaboración y facturación del servicio: seguros de viaje que ofrecen y que pueden cubrir de manera permanente posibles riesgos de las personas de la Autoridad Portuaria de Barcelona que viajan y convenios de colaboración que el ofertante tenga suscritos con empresas que se puedan repercutir sobre las personas de la APB que viajen y suponga una ventaja.

La prestación de estos servicios abarcará a todas las personas que viajen por cuenta de la Autoridad Portuaria de Barcelona.

El ámbito geográfico de los viajes es mundial.

3. ESTIMACIONES DE VIAJES

A efectos estimativos, la APB realiza los siguientes números de viajes anualmente:



D.1. Para calcular los cargos máximos (transporte)			Trámites mediante agencia de viajes	Trámites mediante herramienta auto-reserva o cualquier otro sistema de mejora
Cargo por:	Destino:		Nº. viajes	Nº. viajes
Billetes aéreos	Emisión	Nacionales	104	104
		Europeos	54	53
		Intercontinentales	71	---
	Cancelación	Nacionales	5	5
		Europeos	3	2
		Intercontinentales	4	---
	Modificación	Nacionales	8	9
		Europeos	4	5
		Intercontinentales	6	---
Billetes RENFE y otras compañías ferroviarias	Emisión	Nacionales	68	67
		Europeos	29	29
	Cancelación	Nacionales	4	3
		Europeos	2	1
	Modificación	Nacionales	6	5
		Europeos	3	2

D.2. Para calcular los cargos máximos (otros)			Trámites mediante agencia de viajes	Trámites mediante herramienta auto-reserva ó cualquier otro sistema de mejora
Cargo por:	Destino:		Nº. viajes	Nº. viajes
Tarjeta embarque	Emisión	Nacionales	104	104
		Europeos	54	53
		Intercontinentales	71	---
Otros cargos (especificar)	Reserva asiento XL		20	30
	Servicio mensajería		50	---

4. COMPROMISOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- Los adjudicatarios del acuerdo marco incluirán en las búsquedas compañías de “low cost”, especialmente en vuelos, ofertando el máximo de posibilidades y el precio más óptimo.
- En caso de que se ocasionen daños y perjuicios a los usuarios de los servicios por parte de las empresas prestadoras de los mismos (transportes, hoteles,...), los adjudicatarios serán responsables de gestionar ante las empresas de seguros que las indemnizaciones a efectuar sean realizadas correcta y puntualmente.
- El responsable del acuerdo marco efectuará la inspección, comprobación y vigilancia de los servicios contratados. Durante la prestación de los servicios, el adjudicatario tendrá que estar en contacto permanente con la persona o personas que designe la Autoridad Portuaria de Barcelona e informarla de la marcha de los mismos.
- El responsable del equipo de atención a la Autoridad Portuaria será responsable de organizar la ejecución de los servicios, interpretar y poner en práctica las órdenes que pueda dar al Responsable del Contrato y proponer a éste o colaborar con él en la resolución de los problemas que se planteen en la ejecución de los servicios.
- El responsable del equipo de atención a la Autoridad Portuaria se relacionará, con carácter ordinario una vez al trimestre, con la persona responsable del contrato de la Autoridad Portuaria de Barcelona, para analizar el funcionamiento del servicio y analizar las incidencias que hayan sucedido con la finalidad de evitar su repetición. Con carácter extraordinario, pueden programarse las reuniones necesarias para resolver asuntos puntuales y urgentes.

5. ABONO DEL SERVICIO

En relación al precio y la forma de pago:

- El importe del contrato será aprobado por la Autoridad Portuaria de Barcelona e incluirá todos los gastos necesarios para la correcta ejecución del acuerdo marco, los impuestos y tasas que sean de aplicación.
- Al final de cada mes cada empresa adjudicataria enviará al responsable del contrato de la Autoridad Portuaria de Barcelona una hoja en formato excel donde se relacionen los servicios prestados en este periodo con desglose, según conceptos, del importe total (sin IVA) y el importe del IVA.

La relación de servicios facturados tiene que aportar el máximo detalle de cada uno de ellos incluyendo entre otros la siguiente información: referencia de la factura, origen y destino, persona que realiza el desplazamiento, fecha, medio de transporte y compañía y establecimiento donde se realiza el alojamiento. Presentar modelo de hoja excel.

- La factura se abonará dentro de los treinta días siguientes a contar desde el registro de la factura en el Registro de la Autoridad Portuaria de Barcelona.
- Los gastos de gestión no se actualizarán durante el primer año del contrato y si se formaliza el año de prórroga, según lo previsto en el Cuadro Resumen, los cargos se actualizarán incrementándose en un 1%.
- Las bonificaciones se realizarán anualmente sobre el importe global de la facturación y los conceptos bonificados.



6. SEGUIMIENTO DEL ACUERDO MARCO

Para el seguimiento del acuerdo marco se efectuarán, con carácter ordinario, reuniones cuatrimestrales entre los responsables del contrato de cada una de las partes y/o las personas que éstos designen.

Con carácter extraordinario, pueden programarse las reuniones necesarias para resolver asuntos puntuales y urgentes.