

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 tres (3) 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:

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. (1.Respuesta a las solicitudes de viaje)

Prestación del servicio: información y envío de reservas en el plazo solicitado, siempre lo más pronto posible, emisiones de billetes sin errores... etc. (2.Gestión de reservas y emisión de billetes, 3.Gestión de incidencias, 4.Atención al Cliente)

Seguros, convenios 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. (5.Coberturas de pólizas de Seguros y Convenios, 6.Facturación)

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. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO:

La propuesta técnica tendrá que cumplir con las especificaciones de servicio que se detallan en los siguientes apartados:

3.1 **Respuesta a las solicitudes de viaje.**

- 3.1.1 Toda la información que se facilite como respuesta a las solicitudes deberá ser, completa, clara y sin errores cumpliendo con las especificaciones de la solicitud y la política de viajes de la Autoridad Portuaria de Barcelona (Apartado 4).

- 3.1.2 Deberán indicar el plazo máximo de vigencia del servicio ofertado en cada oferta.
- 3.1.3 Deberán seleccionar las diferentes posibilidades viables al precio más óptimo, incluyendo en las búsquedas compañías de “low cost”, especialmente en vuelos.
- 3.1.4 El prestador del servicio deberá responder ante los cambios que puedan surgir en las necesidades/especificaciones del viaje, ya que éstas pueden sufrir variaciones durante el periodo en el que surge la necesidad hasta el momento de su realización.
- 3.1.5 Informar de las restricciones que pueden aplicar en cada viaje según dos tipos de tarifa: en transporte y alojamiento.
- 3.1.6 Informar de cuáles son los conceptos de gastos de gestión que pueden afectar a un viaje por emisión de billete así como, de los cargos por modificación y cancelación de reservas, por facturación de equipaje, por reserva de asiento, por emisión de las tarjetas de embarque, por entrega de billetes vía mensajero y, cualquier otro gasto que pueda ir a cargo de la Autoridad Portuaria de Barcelona, (en este punto no se valorará cuantitativamente).
- 3.1.7 En reservas de hoteles, se deberá de informar de las condiciones (hora entrada, hora salida,...) y de los gastos de cancelación o modificación y el plazo para ello.
- 3.1.8 Asesorar en documentación y requerimientos para desplazamientos internacionales.
- 3.1.9 El compromiso de tiempo de respuesta a solicitudes de viajes en condiciones normales serán:
 - Nacionales: 6 horas máximo.
 - Europeos: 24 horas máximo.
 - Internacionales: 48 horas máximo horas.

Los compromisos anteriores no contemplan las necesidades de última hora

3.2 Gestión de reservas y emisión de billetes.

- 3.2.1 Gestionar los beneficios de las tarjetas de fidelización de viajero frecuente. Cuando se entregue el código del viajero se tiene que incluir en las reservas de transporte y alojamiento.
- 3.2.2 Envío del billete electrónico con todos los datos del viaje (incluyendo específicamente la clase: turista, preferente, business,...) y viajero.
- 3.2.3 Entrega de la tarjeta de embarque a partir de 24 horas antes del inicio del viaje (en el formato que el viajero elija: formato pdf, mediante SMS en el móvil, aplicación iPhone y Android).
- 3.2.4 Reserva del mejor asiento disponible en el momento de realizar la reserva aérea en función del perfil del pasajero, teniendo en cuenta por ejemplo la captura de plazas liberadas por pasajeros en lista de espera.

3.3 Gestión de incidencias.

- 3.3.1 Soporte al viajero en la gestión de incidencias durante el viaje (equipaje, retraso/anulación/perdida de vuelos, etc.).
- 3.3.2 Soporte a los gestores en las incidencias de ámbito administrativo. El alcance de las incidencias son todas las derivadas de las funciones de agencia de viajes (error en la información suministrada, reservas no ajustadas a solicitud, reservas erróneas,...) y

las que se producen con terceros bajo la acción de intermediación de la agencia (transportes cancelados por compañías aéreas, reservas de hotel anuladas por el establecimiento,... etc.).

- 3.3.3 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.

3.4 Atención al Cliente.

- 3.4.1 El Horario mínimo de atención a personas de la APB tiene que ser de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes de manera ininterrumpida.
- 3.4.2 Atención al viajero con un servicio de 24 horas de lunes a domingo con teléfono y correo electrónico de contacto.
- 3.4.3 Las personas que atiendan a la APB tendrán como mínimo 3 años de experiencia (demostrables mediante acreditación) en el sector de las agencias de viaje, acreditadas mediante la presentación de currículum vitae.
- 3.4.4 Informar mediante el correo electrónico habilitado por la APB a tal efecto de, huelgas, cambios,...y todas aquellas incidencias que puedan afectar a los viajeros.
- 3.4.5 Tramitación de visados cuando sea necesario

3.5 Cobertura de pólizas de seguros y convenios.

- 3.5.1 Las pólizas de seguros de viajes que ofrezcan incluirán (además de las obligatorias) las siguientes coberturas, con los siguientes mínimos.

Conceptos cubiertos:	Importe Indemnización mínima:
Muerte	300.000,00
Invalidez	300.000,00
Perdida o daño equipaje	Hasta 2.800,00
Demora de equipaje	180,00
Gastos de gestión por la pérdida de documentos	60,00
Apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad	60,00
Perdida de la llave de la vivienda habitual	60,00
Demora en la salida del medio de transporte	270,00
Anulación de la salida del medio de transporte a causa de huelga	90,00
Perdida de enlaces por retraso en el medio de transporte	90,00
Perdida del medio de transporte por accidente "in itinere"	90,00
Demora por "over booking"	1.250,00
Gastos médicos por enfermedad o accidente en España	15.000,00
Gastos médicos por enfermedad o accidente en el extranjero	ilimitado
Prórroga de estancia en hotel por enfermedad o accidente	600,00
Gastos de un acompañante en caso de hospitalización	

Estancia de un acompañante en caso de hospitalización al extranjero	ilimitado
Gastos de repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	ilimitado
Repatriación de otros asegurados cuando uno o más has sido repatriados	ilimitado
Repatriación o transporte de muertos	ilimitado
Repatriación o transporte de menores	ilimitado
Retorno del asegurado por la muerte de un familiar directo	ilimitado
Substitución del asegurado por repatriación	ilimitado
Retorno a su puesto de trabajo del repatriado por enfermedad o accidente	ilimitado
Transmisión de mensajes urgentes en relación a los riesgos cubiertos	
Envío urgente de medicamentos no existentes en el extranjero	incluido
Responsabilidad civil privada durante el viaje	incluido
	100.000,00

- 3.5.2 Disponibilidad de convenios con cadenas hoteleras, incluyendo las que ofrezcan importes según el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón de servicio.

3.6 Facturación

Preparación de la factura:

- 3.6.1 Factura electrónica adaptada a las necesidades de la APB, a través del link de la Sede Electrónica.
- 3.6.2 Se emitirá, preferentemente, una factura por viaje realizado en la que además del contenido obligatorio de una factura, se incluirá:
- Identificación de la persona que ha solicitado el servicio
 - Identificación de la persona que consumirá el servicio (viajará)
 - Descripción completa del servicio: desplazamientos con tipo de transporte, compañía, localizador, fecha de emisión, recorrido con hora de salida y llegada... etc.), alojamiento (hotel, dirección, desglose del desayuno, si está incluido en la factura, etc.).
 - Importe de cada uno de los servicios (locomoción, alojamiento, otros) con el IVA desglosado.
 - Desglose de los cargos por emisión, modificación y cancelación.
 - Desglose de los descuentos.
 - Código presupuestario, si es informado por parte del solicitante.
 - Cualquier otra información que permita identificar el gasto.
- 3.6.3 Factura sin errores.

3.7 Seguimiento.

El Responsable del equipo de atención a la Autoridad Portuaria de Barcelona de la agencia:

- 3.7.1 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.
- 3.7.2 Trimestralmente enviará al contacto que se designe en la Autoridad Portuaria un informe de gestión del servicio y uno mensualmente uno de facturación que incluirá como mínimo la siguiente información con los campos indicados:
- Persona Viajera: Nombre de la persona que realiza el viaje.
 - Persona Gestora: Nombre de la persona que ha solicitado el viaje.
 - Proveedor del servicio: Nombre de la compañía del vuelo, tren, hotel.
 - Tipo de servicio: Avión, tren, hotel, otros (visado, rent a car,...)
 - Trayectoria/Destino: Trayecto de locomoción (ej.: BCN-Madrid-BCN), lugar de alojamiento, otros.
 - Fecha de uso del servicio: Fecha de locomoción, alojamiento,..
 - Fecha apertura del expediente: Fecha real del encargo del servicio.
 - Nº Albarán/Factura: del servicio facturado.
 - Fecha Albarán/Factura: Fecha de emisión de la factura.
 - Base Imponible del servicio: Importe del servicio (avión, hotel,...)
 - % IVA: Porcentaje de IVA que se aplica.
 - Cuota IVA: importe de IVA.
 - Base exenta del IVA del servicio.
 - Total del Servicio: Sumatorio del importe del servicio + importe IVA + Base exenta.
 - Base imponible del Cargo de Gestión/Otros.
 - % IVA: Porcentaje de IVA que se aplica.
 - Cuota IVA: importe de IVA.
 - Base exenta del IVA del fee.
 - Total Cargo de Gestión: Sumatorio de la Base imponible del cargo de gestión/Otros + importe IVA.
 - Total Cargo a pagar: Total del servicio + Total cargo de gestión/Otros
 - Concepto de Gestión: Emisión, Cancelación, modificación,....
 - Código presupuestario.
 - Descripción del Servicio.

4. POLÍTICA DE VIAJES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BARCELONA.

HOTELS

- _ Preferentemente según límites establecidos en Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo.
- _ Límites máximos y categoría hoteles:
 - o 4 estrellas o equivalente en España / Europa / USA / Canadá / Japón.
 - o Se permiten 5 * o equivalente en viajes fuera de estos países o por asistencia a congresos y seminarios cuando se realicen en estos hoteles.
 - o Límites importes hoteles (incluyendo IVA) y los conceptos pueden incluir alojamientos + desayuno:

España:	155 €
	230 € (presidente y/o director general o personas que los acompañen)
Madrid:	195 €
	285 € (presidente y/o director general o personas que los acompañen)
Extranjero:	315 €
	395 € (presidente y/o director general o personas que los acompañen)

TRANSPORT

AVIÓ

- _ Clase TURISTA
- _ Vuelos intracontinentales i intercontinentales > 6 horas se permite CLASE BUSINESS

FERROCARRIL (trayectos largo recorrido, AVE, Euromed)

- _ Clase TURISTA
- _ Comité de Dirección y personas que los pueden acompañar se permitirá CLASE PREFERENTE o PRIMERA
- _ No se permite en ningún caso la clase club de AVE.

5. ESTIMACIONES DE VIAJES

A efectos estimativos para que la agencia oferte sus cargos de gestión, la APB realiza los siguientes números de viajes anualmente:

D.1. Para calcular los cargos máximos (transporte)			
Cargo por:		Destino	Nº. viajes
Billetes aéreos	Emisión	Nacionales	184
		Europeos	118
		Intercontinentales	77
	Cancelación	Nacionales	9
		Europeos	6
		Intercontinentales	4
	Modificación	Nacionales	18
		Europeos	12
		Intercontinentales	8
Billetes RENFE y otras compañías ferroviarias	Emisión	Nacionales	186
		Europeos	18
	Cancelación	Nacionales	9
		Europeos	1
	Modificación	Nacionales	19
		Europeos	2

D.2. Para calcular los cargos máximos (otros)			
Cargo por:		Destino:	Nº. viajes
Tarjeta embarque	Emisión	Nacionales	184
		Europeos	118
		Intercontinentales	77
Otros cargos (añadir en caso de haber otros)	Reserva asiento XL		50
	Reserva asiento diferente al asignado		14
	Servicio 24h sin emitir documentos		15
	Servicio 24h con documentación		10
	Visado (coste de gestión)		17
	Tarjeta de embarque (*)		8
	Reserva de asiento (*)		25
	Maleta (*)		7
	Cancelación Hotel		6
	Cancelación otros servicios (especificar servicio)		1
	Modificación Hotel		3
	Modificación otros servicios (especificar servicio)		1

6. 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.

7. 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.
- 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 los dos (2) primeros años del contrato. Si se formalizan los dos años de prórroga (1+1), según lo previsto en el Cuadro Resumen y a petición del proveedor, los cargos se actualizarán incrementándose en un 1% anual.
- Las bonificaciones se realizarán anualmente sobre el importe global de la facturación y los conceptos bonificados.

Barcelona, 19 de enero de 2018

Rafael Gomis Bosch
Director de Organización y Consultoría de Negocio