

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE VIAJES DE LA FUNDACIÓN INTERNACIONAL Y PARA IBEROAMÉRICA DE ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS (FIIAPP)

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

### 2. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 2.1. Personal.

2.1.A. Plan de contingencias para el personal del Out-Plant

2.1.B. Servicio 24 horas:

2.1.B.I Servicio 24 horas – gestión de grupos:

#### 2.2. Espacio de ubicación del Out-plant.

#### 2.3. Horario del servicio

#### 2.4. Implantación del servicio

### 3.SERVICIOS A REALIZAR. PROPUESTA Y VALORACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO.

#### 3.1. PRESUPUESTOS DE TRABAJO:

- ✓ Políticas de viajes.
- ✓ Procedimientos preestablecidos de trabajo.
  - Recepción y gestión de solicitudes.
  - Presentación de propuestas.
  - Gestión de reservas (con anterioridad a la emisión).
  - Gestión de expedientes y comunicación.
  - Emisión de los billetes (aéreo).
  - Reservas hoteleras.
  - Particular mención a los pagos directos (hoteles).

#### 3.2. VALORACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO:

- Estructura general de trabajo de la agencia.
- Gestión de expedientes de viajes.
- Gestión y tratamiento de datos personales.
- Documentación y herramientas de viaje.
- Visibilidad de la Fundación.
- Propuesta de gestión de los programas de fidelización.
- Tarjeta de crédito en garantía.
- Gestión de visados.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de reembolsos.
- Sistema de gestión de crisis de transporte, alertas, etc
- Calendario de reuniones, revisiones periódicas, etc.

#### 4. ACUERDOS COMERCIALES

##### 4.1. Hoteles y opciones de alojamiento en Bruselas

#### 5. RED INTERNACIONAL DE AGENCIAS.

##### 5.1 Tráfico corporativo.

##### 5.2 Grupos.

#### 6. GRUPOS Y EVENTOS.

#### 7. SEGURO DE VIAJES.

#### 8. ACUERDO DE SERVICIO (SLA)

#### 9. INFORMES.

#### 10. FACTURACIÓN:

- ✓ Requisitos mínimos del servicio de facturación.
- ✓ Procedimiento de entrega de facturas.
- ✓ Otra documentación justificativa (estados de vuelo).
- ✓ Extracto mensuales de facturación.

#### 11. RÉGIMEN DE PAGOS

##### 11.1 Particularidades del pago de grupos.

#### 12. MEJORAS PARA EL PERSONAL DE LA FUNDACIÓN

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicio de gestión de viajes, sin carácter de exclusividad, del personal en plantilla, vinculado o colaborador de FIIAPP:

1. Las gestiones de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes o pasajes en cualquier medio de transporte que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que por razones del servicio realice el personal adscrito a FIIAPP y, en general, las personas que realicen viajes nacionales o internacionales con cargo a la FIIAPP, cuando dichos servicios sean solicitados por FIIAPP.
2. Asimismo la empresa adjudicataria efectuará las reservas de alojamientos o alquiler de vehículos, tanto nacionales como internacionales, que resulten necesarias para los fines descritos y que los comisionados consideren conveniente encomendar al adjudicatario.
3. Organización de los eventos que le encomiende FIIAPP, asistencia técnica para la programación de viajes, así como la realización de cualquier servicio de naturaleza análoga que tenga relación con la gestión de viajes, conforme con el objeto social de la agencia de viajes y que la Fundación solicite.

La duración de los servicios será de dos años desde la fecha de la firma del contrato, pudiendo prorrogarse por períodos de un año, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de cuatro años. Este servicio se prestará a FIIAPP desde la sede de la empresa adjudicataria.

## 2. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 2.1. Personal.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FIIAPP un equipo en servicio de out-plant en las dependencias de la agencia adjudicataria de la licitación. El equipo debe constar de 5 personas en jornada completa más dos personas de apoyo en los casos de un aumento inesperado del volumen de trabajo.

Para ausencias imprevistas, la agencia adjudicataria, resolverá la incidencia a la mayor brevedad, y siempre antes de 24 horas, desde el comienzo de dicha ausencia.

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigentes para el sector.

Los perfiles mínimos exigibles para los trabajadores presentados deberán ser los de personal con sólida experiencia profesional como agentes/consultores de viajes; con preferencia en gestión de cuentas internacionales (tráfico internacional e intercontinental); y deberán ser capaces de gestionar, a nivel profesional y de equipo, solicitudes en español, inglés y francés. Asimismo todos los trabajadores deben ser capaces de acreditar documentalmente dichos requisitos.

La eventual rotación de personal dentro del equipo identificado en el momento de presentar la oferta exigirá, además de la autorización de la Fundación, la igualdad de cualificación.

En relación con el personal que preste el servicio, la FIIAPP no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género, ni aún en el supuesto de que las medidas que adopte el adjudicatario con el personal tengan por causa el cumplimiento o interpretación del contrato.

#### 2.1.A. Plan de contingencias para el personal del Out-Plant:

- Identificación de un **plan de contingencias**:
  - o Identificación de un equipo de apoyo, conocedor de políticas de viaje, particularidades de la cuenta y sistemas de la FIIAPP, etc; que pueda prestar apoyo en caso de imprevistos (directamente, desde otra oficina, etc)
  - o Apoyo ante incremento inesperado de volumen de trabajo.
  - o Etc.

### 2.1.B. Servicio 24 horas:

Valoración del servicio 24 horas.

- Deberán indicarse todas las limitaciones, restricciones, costes y particularidades del servicio. En el caso de que no se haga, serán exigibles los mismos servicios, calidad de servicio y SLA, que el exigible para el out-plant (incluyendo VOIDS, reembolsos, etc).
- Se valorará en su conjunto las particularidades y valores añadidos de los servicios que cada agencia proponga: Líneas de atención, idiomas, capacidad de gestión local de las incidencias, etc.

Cada billete está potencialmente sometido a una política de viajes diferente. El servicio 24 horas es un servicio de auxilio en viaje, pero no está autorizado a gestionar solicitudes directas de los pasajeros que puedan suponer un quebrantamiento de la política de viajes. Deberá proponerse un procedimiento que permita la identificación de aquellas personas con plena autorización para la gestión de solicitudes, frente a aquellas a las que únicamente debe prestarse auxilio.

### 2.1.B.I Servicio 24 horas – gestión de grupos:

Particular valoración para líneas **24 horas de gestión de grupos:**

Valoración a la atención especializada 24 horas para grupos identificados que se desplacen en fines de semana, o que debido a la diferencia horaria viajen durante horario de cierre de la oficina.

Por especializada se entiende dedicada, donde los agentes conocen las incidencias y pasajeros del grupo.

### 2.2. Espacio de ubicación del Out-plant.

La empresa adjudicataria habilitará un espacio, en sus instalaciones, perfectamente delimitada, para el equipo out-plant destinado a FIIAPP con todos los medios materiales necesarios para la realización del servicio, por el tiempo exclusivo de duración del contrato.

El incumplimiento de esta obligación será causa de resolución.

### 2.3. Horario del servicio

El horario de prestación del servicio será el de FIIAPP, incrementado en una hora:

#### Jornada partida FIIAPP:

De lunes a jueves                      8:00 a 18:00 horas

Los viernes                              8:00 horas a 15:00 horas.

#### Jornada continua FIIAPP.

De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas. Fechas preestablecidas por FIIAPP

La prestación del servicio se ajustará, en todo caso, a las necesidades del FIIAPP, quien podrá modificar el horario de presencia si fuese modificado el horario de actividad de la FIIAPP.

Se valorarán las propuestas que superen el horario establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, teniendo en cuenta que en este horario adicional no será necesaria la presencia simultánea de todo el personal adscrito al servicio.

### 2.4. Implantación del servicio

La empresa adjudicataria deberá prestar servicio a la Fundación tan pronto como se comunique el resultado de la adjudicación y, en cualquier caso en un periodo nunca superior a una semana (con independencia de que la implantación total del servicio tal y como se ha definido en los pliegos pueda demorar más tiempo).

### 3. SERVICIOS A REALIZAR. PROPUESTA Y VALORACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO:

Se solicita una **propuesta de plan de trabajo** que contemple y, en la medida de lo posible, mejore los procedimientos habituales de trabajo.

Dentro de la propuesta, deberán identificarse y justificarse los **medios tecnológicos, ofimáticos e infraestructura** destinada al apoyo y gestión del servicio en función de los procedimientos de trabajo que se definan; identificación de los valores añadidos que cada uno de ellos aporta.

En particular se deberá hacer referencia al GDS. (Identificación del GDS que se utilizará y justificación del mismo: implantación, prestaciones, atención cliente, coste económico, etc).

#### 3.1. PRESUPUESTOS DE TRABAJO:

El modelo propuesto deberá contemplar inexcusablemente las siguientes particularidades específicas de la Fundación:

##### Políticas de viajes:

- Cada CECO (centro de costes o proyecto) está sujeto a una política de viajes y límites presupuestarios diferentes, no es posible diseñar una única política de viajes, comportamiento de compra, etc común a todos los viajes de la Fundación.
- Un mismo pasajero no tiene por qué estar vinculado en todos sus viajes al proyecto; sino que puede (o no) estar sujeto a políticas, condiciones y niveles tarifarios diferentes.
- El responsable de que se cumpla la política es el peticionario de los servicios, no la agencia:
  - o La agencia no gestionará nunca el viaje directamente con el pasajero, salvo petición/autorización del responsable del viaje.
  - o El servicio 24 horas podrá auxiliar al pasajero en todo cuanto sea necesario pero, en el caso de solicitudes que supongan un desembolso económico, los agentes del servicio deberán obtener la autorización directa de la Fundación.
- Es común a todos los proyectos la prohibición de volar en clase preferente (ejecutiva, business...). Todos los billetes reservados en esta clase deberán tener la previa autorización expresa del Secretario/a General de la Fundación, a través del Travel manager.

- Igualmente cuando los pasajeros sean personal de la Fundación, será necesario tener la autorización de viaje por parte de la Fundación con anterioridad a la emisión y reserva de cualquier servicio.

### **Procedimientos preestablecidos de trabajo:**

#### **Recepción y gestión de solicitudes:**

Los agentes deben verificar que toda solicitud de reserva debe estar identificada con, al menos:

- Nombre del pasajero
- Fechas de servicio
- Centro de coste: proyecto y, en su caso, actividad.
- Modalidad de pago (al menos en el caso de los hoteles).

#### **Presentación de propuestas:**

- Siempre se facilitará un mínimo de tres opciones, primando las reservas en vuelos directos, seguidas por las que presentan menores escalas, y de entre éstas, aquellas que tienen menor tiempo de conexión.
- En los casos en los que se indique un límite, tanto de presupuesto como de especificaciones técnicas, para la realización de la actividad, deberán ofertarse propuestas que se ciñan a dicho límite.
- Igualmente se presentarán alternativas de vuelos que el agente de viajes entienda que son una opción de abaratamiento considerable, o una mejor prestación de servicio (límites: un transfer más de los mínimos necesarios y el doble de tiempo de espera mínimo necesario para realizar la conexión).
- Las reservas siempre se harán en la tarifa más económica disponible en los trayectos y fechas reservados en el momento de la solicitud, sin consideración por la condiciones de la tarifa (cambios y reembolsos) salvo que exista una indicación expresa.
- No se harán reservas de varios pasajeros con el mismo localizador excepto que sea un grupo o el solicitante lo autorice.

#### **Gestión de reservas (con anterioridad a la emisión):**

- Una vez comunicados los vuelos deberá renovarse automáticamente todas las reservas presentadas: en misma clase y nivel de tarifa, y hasta el momento de la emisión del billete. Si estas reservas conllevan coste (ADM) alguno por parte de la aerolínea, se avisará al solicitante.



Desde la solicitud de servicio hasta la emisión del billete sólo se contactará de nuevo con el peticionario si:

- La renovación ha de ser, por falta de disponibilidad, en otras subclases y tarifas que suponen una modificación sustancial de los precios.
- No es posible renovar las reservas por falta de disponibilidad en los vuelos propuestos.
- Solamente se permitirá la modificación de la reserva a tarifa plena para asegurar las plazas en los periodos de puentes, fines de semana... donde los TL de las tarifas propuestas expiran:
  - El cambio se hará a última hora, asegurando que durante todo el día de víspera de festivos que la plaza está disponible para su emisión en la subclase ofertada.
  - El primer día de trabajo se deberán intentar recuperar las tarifas originalmente reservadas y, en el caso de que haya habido modificaciones en tarifa, disponibilidad y condiciones, comunicarlo a los peticionarios.

#### Gestión de expedientes y comunicación:

- Toda solicitud de emisión, cambio, etc, susceptible de ser grabada con una fee, deberá realizarse por escrito (vía email), y guardarse una copia de la comunicación en el expediente del viaje.
- Las reservas se realizarán sobre los mismos emails donde se solicitan los servicios:
  - manteniendo en CC a todas aquellos destinatarios que figuraban en la solicitud.
  - Se debe conservar el histórico de la comunicación
  - No se deben mezclar servicios y pasajeros correspondientes a diferentes solicitudes (aunque los destinatarios del correo sean los mismos).
- Las reservas de vuelos se comunicarán mediante una copia del PNR tal y como aparece en el GDS, añadiendo una última línea con la tarifa (o combinación de tarifas), fees y TL, y condiciones mínimas de la tarifa (tarifas que admiten cambios y cancelaciones / tarifas no reembolsables).
- Las condiciones concretas de la tarifa no tienen por qué ser comunicadas salvo solicitud del peticionario.

### Emisión de los billetes (aéreo):

La obligación de mejor tarifa disponible es aplicable en el momento de la cotización. Si, por modificación en la disponibilidad, existiese una tarifa inferior en el momento de emisión del billete, deberá comunicarse (junto con las limitaciones a la tarifa previa) antes de la emisión del billete.

### Reservas hoteleras.

- Las reservas de hoteles deberán comunicarse indicando claramente:
  - o Fecha de entrada
  - o Fecha de salida
  - o Número de noches.
  - o Régimen de alojamiento.
  - o Condiciones de tarifa.
    - Si las tarifas son flexibles, debe comunicarse la fecha hasta la que se admiten cancelaciones en el momento de confirmación de la reserva.
  - o Precio total (o tarifa media) por pasajero, por el número de pasajeros.

Si 48 horas después de comunicarse con el hotel, vía correo electrónico, no se obtiene respuesta, es de obligado cumplimiento que la persona designada en el out-plant se ponga en contacto con el hotel vía telefónica.

Dada la particularidad de algunos proyectos, se valorará que la agencia esté en condiciones de contratar hoteles recomendados por los técnicos de la Fundación por cuestiones de seguridad, geográficas o presupuestarias.

### Particular mención a los pagos directos (hoteles).

El medio de pago preferente para las solicitudes a la agencia debe ser el pago a través de agencia.

No obstante existe un número significativo de solicitudes en las que es necesario gestionar en régimen de pago directo.

En esos casos no existe posibilidad de cargar a la FIIAPP coste adicional alguno por la gestión de servicios hoteleros en gestión de pago directo.

La gestión de servicios hoteleros en régimen de pago directo, donde la

agencia no está directamente remunerada, permite a la agencia ofrecer la mejor tarifa comisionable disponible.

### **3.2. VALORACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO:**

Dentro de la propuesta de trabajo y modelo de gestión, se solicita que se presenten al menos propuesta de mejora para los siguientes puntos:

A. Estructura general de trabajo de la agencia (canales de comunicación, gestión incidencias, identificación de procedimientos de cara al cliente, etc).

B. Gestión de expedientes de viajes:

Presentación de una propuesta de gestión de expediente por parte de la agencia (documentos, medios/forma de almacenamiento de la comunicación, etc), ventajas que ese modelo aporta a la Fundación, etc.

C. Gestión y tratamiento de datos personales

La información relacionada con los pasajeros será facilitada por el personal de la FIIAPP.

Los datos facilitados por el personal de la Fundación para la gestión del viaje no podrán ser utilizados por la agencia para ningún otro fin que no sea el de la gestión del viaje.

En su caso, se valorarán los medios tecnológicos dispuestos por la agencia para compilar directamente los datos y preferencias de los pasajeros, de conformidad con la LOPD, que redunden en una mejor prestación del servicio y/o reducción de carga de trabajo del personal de la Fundación.

En el caso de que se requiera con otros propósitos (publicitarios, comerciales...) deberá indicarse expresamente, y requerirá del consentimiento expreso del pasajero.

D. Documentación y herramientas de viaje:

Se valorará la calidad de la información facilitada a los pasajeros (itinerario de viaje, alojamiento, información relevante del viaje, posibilidad de reclamaciones, información de seguro, procedimientos de reclamación ante seguro y proveedores, etc).

Se desea que los pasajeros tengan toda esa información disponible de forma accesible, ordenada (bien en un único documento, bien a través del acceso a portales donde se ofrezca la información, etc.) y en español, inglés o francés según lo soliciten desde FIIAPP.

Visibilidad de la Fundación en todos los procesos, particularmente en la documentación de viaje.

Se valorará particularmente la visibilidad de la FIIAPP (presencia del logotipo y otros elementos identificativos de la Fundación) en la documentación, procesos y herramientas de trabajo.

- E. Propuesta de gestión de los programas de fidelización (emisión de billetes a cargo de cuentas de fidelización tanto personales como corporativas).

- F. Tarjeta de crédito en garantía

Se valora que la agencia facilite una tarjeta propia para la garantía de pago de servicio en régimen de pago directo.

- Gestión de garantía siempre que sea requerido.
- La ejecución justificada de la garantía deberá ser facturada a la Fundación.
- Corresponde a la agencia la eventual gestión de los pagos indebidos.

- G. Gestión de visados

Se valorará que la agencia facilite un servicio de gestión de visados, deberá identificarse las características del servicio, procedimiento, tiempos de gestión y eventual coste.

- H. Gestión de incidencias

- Debe establecerse un canal que permita recoger cualquier tipo de incidencia, debiendo diferenciarse las reclamaciones externas (pasajeros) e internas del personal gestor de la Fundación (también a efectos de SLA).
- Se deberá establecer cuál es el procedimiento de gestión de incidencias directamente a proveedores finales de servicios (aerolíneas, hoteles...).
- En relación con la gestión de reclamaciones al seguro de viaje.
  - o Los expedientes deben ser incoados y gestionados directamente por los pasajeros con la compañía aseguradora.
  - o La agencia debe auxiliar en la elaboración del expediente en aquello que sea requerida. Con anterioridad al viaje (facilitando información sobre el seguro –p.ej. inclusión de la información en la documentación de viaje- , números de contacto, etc), como durante la gestión del expediente (facilitando documentación, billetes, justificantes de pago, etc).

- En cualquier caso la agencia debe indicar cuál es el procedimiento regular de gestión de incidencias frente a la aseguradora.
- Igualmente debe quedar identificado en la oferta el procedimiento para la obtención de un justificante de seguro cuando sea requerido. Deberá ofertarse el certificado en español, francés o inglés, según lo requiera el solicitante.

I. Gestión de reembolsos

Valoración de sistemas y procedimientos de identificación de billetes no volados y gestión de reembolsos (según condiciones de tarifa y, en todo caso, tasas aeroportuarias).

J. Sistema de gestión de crisis de transporte, alertas de viaje, etc

Planteamiento de la gestión de crisis de viaje, herramientas de apoyo y gestión, comunicación de alertas e incidencias, identificación de PNRs afectados, plan de contingencias para alertas, etc.

K. Calendario de reuniones, entrega de documentos y revisiones periódicas.

Valoración del plan de trabajo donde se establezcan las fecha límites de entrega de documentos e informes, **reuniones mensuales** con el responsable de cuenta, contenido de las reuniones (análisis de informes, gestión de incidencias, SLA, explotación de la cuenta, etc)

#### 4. ACUERDOS COMERCIALES

La agencia adjudicataria deberá:

- Ser capaz de subrogarse como gestora de los acuerdos que ya tenga la Fundación, respetando la literalidad de los mismos, sin poder modificar ningún aspecto salvo autorización expresa de la Fundación.
- Auxiliar a la FIIAPP en la consecución y/o mejora de contratos de provisión.
- Presentar sus propios acuerdos con proveedores de los que se beneficiará la Fundación.  
Solamente en éste último caso la titularidad de los acuerdos corresponderá a la agencia y sus proveedores. El resto de acuerdos en los que la agencia auxilie, el titular firmante será la Fundación.

La agencia debe igualmente compromete a ayudar a la Fundación en su intento de identificar, unificar y compilar tarifas y proveedores; así como a cargar en su sistema de distribución todos los acuerdos que tiene la Fundación a propósito de la ejecución de proyectos en áreas geográficas diferentes.

- Todos los acuerdos preexistentes (tarifa neta) serán respetados. Todos ellos son susceptibles de ser grabados con la fee en régimen de prepago por la agencia.
- Si los niveles de tarifa publicados (BAR) son inferiores a las tarifas negociadas, prima siempre la tarifa más económica.

La FIIAPP es beneficiaria de los niveles de “tarifas de funcionario” ofertados por diferentes hoteles y cadenas hoteleras. Estas tarifas están sujetas de diferentes requisitos (acreditación de funcionario español, tarifas sujetas a disponibilidad, con tiempo mínimo de reserva, etc).

Sólo se aceptarán los acuerdos de tarifas negociadas, o beneficios adicionales, con condiciones diferentes a las habituales de la “tarifas de funcionario” que supongan una ventaja garantizada y cuantificable (LRA, descuento sobre BAR, régimen BB, etc).

Se ruega no adjuntar listados de hoteles enunciativos, sin ningún tipo de garantía o efectividad de la tarifa.

Todos los acuerdos que se presenten deberán ser aplicables a todos los pasajeros de la Fundación (muchos de ellos funcionarios no españoles).

Se deberá hacer una especial referencia, si procede, a hoteles, condiciones y tarifas en Bruselas.

## 5. RED INTERNACIONAL DE AGENCIAS (propias o asociadas).

### 1. Tráfico corporativo:

Las principales áreas geográficas donde trabaja la FIIAPP son:

- América Latina (con especial mención a Cuba).
- Europa del Este
- Países de la cuenca mediterránea.
- Asia (con especial mención a Vietnam, Filipinas y Myanmar)
- África Subsahariana (con especial mención a Ghana, Kenia, Angola)

Se valorará la presencia internacional de la agencia en estas áreas a través de su red de agencias, bien propias o asociadas, siempre y cuando se presente una propuesta que garantice que dichas agencias pueden ofrecer una cobertura de servicios real y operativa en los territorios donde están ubicadas.

- Se valorará positivamente aquellas áreas donde la agencia licitante ponga a disposición de la FIIAPP los medios de las agencias de su red, con capacidad de gestión de tarifas privativas de los mercados donde están físicamente ubicadas, destinados a ofrecer el mismo tipo y calidad de servicio que su out-plant.
- Deberá establecerse los procedimientos y condiciones necesarios para que resulte inexcusable la prestación de ese servicio (tiempo de antelación, identificación del cliente, etc).
  - La Fundación no puede trabajar en régimen de exclusividad. La identificación del volumen de negocio o el compromiso de un volumen mínimo no puede alegarse como requisito para la prestación del servicio.
  - Los servicios deben ser facturados con el CIF de la empresa adjudicataria de la licitación, y en divisa EUR.  
Las empresas deben indicar, si las hubiese, limitaciones y condicionantes a esta obligación.

La valoración se hará sobre las propuestas donde se detalle el sistema de trabajo, requisitos y limitaciones para dar cobertura a las necesidades de la Fundación.

En los casos en los que se soliciten servicios con tarifa local y no se preste conforme a las características del servicio ofertadas y evaluadas, la agencia



se compromete a abonar a la FIIAPP una penalización equivalente el 50% de la diferencia entre la tarifa local y la ofrecida por el out-plant de la FIIAPP.

### **Grupos:**

La agencia presentará solamente aquellas áreas donde pueda ofrecer oficinas locales que permitan la gestión local del encuentro.

Las empresas deben indicar, si las hubiese, limitaciones y condicionantes a esta obligación.

Los servicios deben ser facturados con el CIF de la empresa adjudicataria de la licitación, en divisa EUR.

En los casos en que los que sus oficinas locales oferten tarifas superiores a otros proveedores locales identificados, o la Fundación tuviese acceso a tarifas negociadas propias de las instituciones locales con quienes se está trabajando, se valorará la posibilidad de que la agencia adjudicataria gestione con esas agencias y proveedores una prestación similar a la ofertada para su propia red de agencias y proveedores propios. Deberán indicarse las limitaciones y condicionantes a esta prestación de servicio.

## **6. GRUPOS Y EVENTOS.**

Se identificará la infraestructura, medios técnicos y personales, que se destinará al apoyo y gestión de grupos y eventos.

Mejoras:

- Software/Portales de gestión (administración) de eventos (registros online, control de participantes, seguimiento de grupos, roomings...).



## 7. SEGURO DE VIAJES.

Todos los pasajeros de la Fundación deben estar cubiertos durante sus viajes por un seguro de viajes.

Las empresas deberán presentar un seguro de viajes, indicando el eventual coste del mismo, y presentar, junto con el clausulado de las coberturas, un cuadro resumen de las mismas para su valoración.

Valoración de las coberturas del seguro:

- Seguro de accidente en viaje.
- Seguro de asistencia – Cobertura de equipajes
- Seguro de asistencia – Cobertura a personas
- Cobertura por demoras.

El seguro de viajes no contemplará franquicias.

**No se podrá exceptuar de su cobertura ningún título de transporte emitido por el out-plant.**

Si el seguro de viaje que se presenta está asociado a un medio de pago que pudiese no ser admitido para el pago de algunos títulos de transporte, deberá presentarse un seguro alternativo que garantice que todos los viajes están cubiertos. En este caso la cobertura que se valorará será la cobertura básica común a todas las pólizas presentadas.

En el caso de que un pasajero tuviese una incidencia durante su viaje y no disfrutase de la cobertura propuesta, la agencia queda obligada a sufragar los costes de la misma hasta un máximo similar al del seguro valorado.

## 8. ACUERDO DE SERVICIO (SLA)

Se deberá presentar una propuesta de acuerdo de servicio (SLA). La propuesta será libre, debiendo mantener los siguientes mínimos:

- Tiempo de respuesta – solicitud de servicio (correos electrónicos) – máximo 24 horas.
- Tiempo de respuesta – Solicitud de factura - Máximo 24 horas desde la solicitud del documento para las facturas de tráfico corporativo (grupos excluidos).
- Gestión de reclamaciones del cliente (calidad y tiempo de respuesta).
- Gestión de reclamaciones de los pasajeros (calidad y tiempo de respuesta).

Otros aspectos a valorar:

- Satisfacción de cliente
- Satisfacción de viajeros.
- Precisión de reservas.
- Facturación de servicios.
- Procesamiento de reembolsos.
- Etc.

Igualmente deberán recogerse en el acuerdo de nivel de servicio las penalizaciones por el incumplimiento de compromisos detallados previamente: obligación de mejor tarifa de mercado y utilización de las agencias locales en el caso de países donde se han valorado positivamente la presencia de red agencias.

El acuerdo de nivel de servicio debe recoger las penalizaciones para ambos casos en los términos descritos con anterioridad (*penalización igual al pago del importe resultante de calcular la media de todos los excesos de tarifa identificados y no justificados*).

## 9. INFORMES

Se valorarán las herramientas y la capacidad de las mismas para elaborar informes de consumo, facturación y desarrollo de la cuenta de viajes.

Los informes de consumo deberán comprender toda la información relativa a la gestión de la agencia con independencia de medios de pago, contratación, etc.

Se tendrá en cuenta particularmente la automatización de los procesos que permita una mayor precisión en los informes (evitando, por ejemplo, tener que introducir el CECO a propósito de cada servicio facturado).

Propuestas de informes:

- Evolución de la cuenta conforme al modelo propuesto (Management Fee – Anexo I).
- Número de transacciones grabadas y tipos.
- Emisiones CO<sup>2</sup>.
- Fichero mensual de facturación.
- Informes de consumo (por proveedores, servicio y por centros de coste, reservas hoteleras en pago directo, etc).
- Informes de ahorro (p.ej. informes de mejora de tarifa emitida sobre propuesta inicialmente, diferencia entre tarifa emitida y mejor tarifa disponible, etc)
- SLA (seguimiento y control de incidencias, etc)
- Servicios cotizados vs servicios contratados, denegados, etc

Los informes se revisarán según el calendario comprometido conjuntamente:

- Análisis del consumo (proveedores, áreas, etc).
- Estudio de viabilidad de nuevos acuerdos con proveedores, áreas geográficas de actuación, etc.
- Informes con comportamientos de compra detectados, y sugerencias para la optimización de las compras (tiempo de antelación, coste sobre otras tarifas, desviaciones sobre acuerdos, etc).
- En definitiva, cualquier cuestión que la agencia licitante proponga en su modelo de gestión de servicio.

Toda la información que facilite la agencia es propiedad de la Fundación, y será susceptible de ser utilizada y distribuida según lo crea oportuno (p.ej. para próximas licitaciones de servicio de agencia).

## 10. FACTURACIÓN:

✓ **Requisitos mínimos** del servicio de facturación:

1. Se deberá emitir una factura diferenciada por cada uno de los servicios prestados (nunca albaranes, notas, u otro tipo de documento), salvo que el peticionario de los servicios solicite el agrupamiento, en cuyo caso indicará cómo debe realizarse.
2. El agrupamiento de servicios sólo se realiza bajo solicitud del peticionario de los servicios. Cuando se produce, normalmente responde a tipología de servicios (un grupo de billetes de avión facturados en un mismo documento). No es habitual agrupar servicios correspondientes todos los gastos generados durante el viaje de un pasajero, aunque en cualquier caso el sistema de facturación debe ser flexible para poder permitirlo.
3. Las facturas deberán incluir el mayor número de información posible relacionada con el viaje. En particular deberán incluir:
  - Nombre del peticionario del servicio, responsable del gasto.
  - Centro de coste (código completo de proyecto pagador).
  - Sub centro de coste (nombre de la actividad).
  - Nombre del pasajero.
  - Número de documento del servicio (número de billete, reserva, etc.).
  - Fecha de inicio y/o fecha final del viaje, estancia o servicio.

Todas las agencias licitantes deberán incluir en su propuesta técnica, para su valoración, un modelo de factura, con las indicaciones siguientes:

- Número de campos de facturación.
- Extensión de los campos que permite la factura.
- Tiempo de entrega de las facturas.
- Posibilidad de incluir, junto con el código del proyecto (CECO), el nombre descriptivo del proyecto de forma automática (extensión memo).
- Posibilidad de emitir las facturas en inglés o francés.

✓ **Procedimiento de entrega de facturas:**

Independientemente de la entrega de los documentos originales, impresos y sellados; deberá enviarse una copia de cada factura que se emita (formato pdf) como adjunto de un correo electrónico a cada uno de los peticionarios, así como a un buzón corporativo donde todas las facturas quedarán almacenadas para su consulta en caso de que fuese necesario.

En el asunto de dicho correo electrónico debe figurar información que permita la rápida identificación del documento (nombre del peticionario, número de factura, centro de coste-proyecto, etc).

✓ **Otra documentación justificativa (Estados de Vuelo):**

Junto con las facturas se aportarán, cuando se solicite, la impresión de los Estados de Vuelo de los billetes electrónicos, timbrada con el sello de la agencia.

Tanto Comisión Europea como la Administración Pública Española solicitan las tarjetas de embarque como prueba necesaria del devengo de las dietas abonadas a los pasajeros. En los casos en los que no es posible aportar la tarjeta de embarque se aceptan otros medios de prueba subsidiarios, tales como la presentación sellada por parte de la agencia de los estados de vuelo en el sistema (todos los estados en F – *flown*- acreditan subsidiariamente las fechas de vuelo de los pasajeros).

La agencia debe adjuntar la copia de los estados de vuelos (impresión directa del GDS con sello de agencia) siempre y cuando se solicite con antelación suficiente, y con anterioridad a la desaparición de la información en los sistemas.

- Todos los billetes con el estado de vuelo abierto, susceptible por tanto de ser reembolsado (al menos tasas aeroportuarias) deben ser reembolsados si lo solicitase la Fundación; salvo indicación expresa y consiguiente rectificación de la información por parte del GDS o de la aerolínea.
- Grupos: Se valorará aquellas empresas que, por defecto, aporten las impresiones selladas de los estados de vuelo:
  - Para todos los grupos (>5pax) en destino (los participantes proceden de diferentes orígenes).
  - Para todos los grupos de pasajeros identificados como “Visita de Estudio” (>5pax) con un mismo origen y destino en el extranjero,.

En todo caso, cuando se solicite la impresión con anterioridad al vuelo, corresponderá a la agencia, y no al peticionario, asegurarse de que todos los estados de vuelo son impresos con posterioridad a la fecha de viaje y antes de que la información no sea accesible más que bajo petición a las aerolíneas.

✓ **Extracto mensuales de facturación.**

Mensualmente se deberá entregar una hoja de datos con toda la facturación correspondiente al mes natural. El archivo deberá contener una hoja diferenciada con los siguientes campos:

- Número de Factura
  - Centro de Coste (Código de Proyecto).
  - Fecha Factura
  - Fecha Inicio Servicio
  - Nombre Pasajero/s
  - Importe de la factura.
- 
- Deberá indicarse el plazo máximo de entrega de dicho documento (No superior a diez días naturales del mes siguiente).
  - se indicará si se permite la exportación de la facturación en archivos txt, xls y/o xml.

El fichero de facturación deberá tratarse como un documento más del conjunto de informes mensuales.

## 11. RÉGIMEN DE PAGOS:

El pago se realizará por mensualidades vencidas, previa presentación de las correspondientes facturas debidamente conformadas y envío de fichero mensual donde se comprenden los cargos de todo el periodo, debiendo acreditarse la conformidad a la prestación por la Unidad o servicio correspondiente de la FIIAPP.

El precio de los servicios se abonará bien por transferencia, bien contra la tarjeta de crédito que proponga la agencia, bien con una combinación de ambos medio de pago.

- En el caso de que existan diferentes medios de pago (tarjeta, transferencia, etc) deberán indicarse los motivos (BSP, servicios de tierra, grupos, etc..).
- En el caso de pago contra tarjeta de crédito, si se solicita la titularidad de la FIIAPP, la Fundación se subrogará en las condiciones preferentes que la propia agencia haya negociado y presente para su valoración en esta licitación.\*

En todo caso la conciliación de los cargos en tarjeta de crédito (emisiones de billetes de avión, etc) debe ser siempre realizada por la agencia de viaje.

Se valorará:

- Retorno de los medios de pago propuestos.
- Crédito en los pagos
  - o Nunca superior a 60 días.
  - o Si hay diferentes medios de pago y fecha de pago, se valorará el que menor crédito otorgue.
- La simplicidad del sistema de pagos propuesto.
- Tiempos de entrega de los documentos (facturación, reportes, informes, pagos).

\* La FIIAPP se guarda la posibilidad de solicitar a la agencia una modificación en los medios de pago, particularmente cambio de tarjeta de crédito (debida, por ejemplo, a una licitación de servicios bancarios propia de la Fundación) aun cuando esto suponga una modificación sobre alguno de los aspectos evaluados en la licitación (particularmente retorno del medio de pago y seguros de viaje asociados al medio de pago).

### 11.1 Particularidades del pago de grupos:

Valoración de la inclusión del pago de los servicios correspondientes a la gestión de los grupos, más allá de los pagos ad hoc, dentro del régimen general de pagos:

- Retorno de los medios de pago propuestos para el pago de grupos.
- Inclusión dentro de los grupos dentro de los informes regulares de producción.
- La simplicidad del sistema de pagos propuesto.
- Tiempos de entrega de los documentos (facturación, justificantes, informes, etc).
- Crédito en los pagos (liquidación total de grupos contra factura).

En relación con el crédito de los grupos:

- No puede solicitarse un prepago del 100% de un grupo, salvo cuando lo permita la política del proyecto y sea aceptado por la FIIAPP.
- La aceptación de un prepago es independiente de la repercusión del mismo. Para hacerlo se requiere igualmente autorización.



## **12. MEJORAS ADICIONALES PARA EL PERSONAL DE LA FUNDACIÓN**

Mejoras adicionales que puedan representar algún tipo de ventaja económica y social para la Fundación o para su personal.

En relación con los viajes a título personal, la Fundación es ajena a toda relación que se establezca a título particular entre el personal de la Fundación y la agencia.

En todo caso la agencia deberá poder ofrecer a la plantilla de la Fundación condiciones idénticas o mejoradas (fees y tarifas) para sus viajes personales que las ofrecidas en este pliego.

Se valorará en su conjunto cualquier otro descuento o mejora de las condiciones de viaje que se ofrezca para la plantilla.

En relación con la comunicación de promociones, campañas vacacionales, etc, la agencia debe tener en cuenta que no dispondrá de espacio para expositores. Toda información será distribuida a través de medios electrónicos que se acuerde con la Fundación.