Anexo I- Pliego de Prescripciones Técnicas

Exp. CP00101/2022

Servicio de adquisición de billetes de transporte, alojamiento, asistencia a jornadas y congresos profesionales y organización de actos institucionales a través de agencia de viajes para Asepeyo Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151

ÍNDICE

1. Objeto
2. Duración del contrato:
3. Condiciones del servicio
3.1. Tipos de servicio
3.1.1. Billetes de transporte
3.1.2. Reservas de alojamiento
3.1.3. Alquiler de vehículo
3.1.4. Inscripciones a actos institucionales (Congresos, jornadas)
3.1.5. Organización de actos institucionales
3.2. Canales de solicitud
3.3. Tiempos de respuesta a las solicitudes
3.4. Gestión de las incidencias. Reclamaciones
3.5. Seguimiento del servicio
4. Condiciones de pago y facturación

Anexo I- Pliego de Prescripciones Técnicas

Exp. CP00101/2022

Servicio de adquisición de billetes de transporte, alojamiento, asistencia a jornadas y congresos profesionales y organización de actos institucionales a través de agencia de viajes para Asepeyo Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151

1. Objeto

El objeto del contrato es la gestión, a través de agencia de viajes, de los desplazamientos y estancias, reserva, emisión, adquisición, modificación, anulación y entrega de billetes/bonos, tarjetas de embarque, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarias con motivo de los desplazamientos y estancias que deban realizar tanto personal como lesionados de ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

Dentro del servicio se incluyen la reserva y contratación de billetes de avión, de tren, autobús, barco y servicio de alojamiento en hoteles o apartahoteles.

También será objeto del contrato cualquier otro servicio propio del sector que pueda demandarse por parte de ASEPEYO como alquiler de vehículos con o sin conductor, asistencia a jornadas y congresos profesionales, organización de reuniones y actos institucionales (a título de ejemplo la Junta General de Mutualistas o los Premios ASEPEYO de Prevención)

2. Duración del contrato

La duración del contrato será de dos (2) años a contar desde la fecha que se estipule en el mismo, con posibilidad de prorrogarse por tres (3) anualidades más.

3. Condiciones del servicio

Generales

En todos los servicios relacionados, la agencia de viajes deberá negociar condiciones especiales con los distintos proveedores.

Todos aquellos acuerdos que Asepeyo tenga o suscriba en el futuro con compañías de transporte, cadenas hoteleras, gestión de actos institucionales, deben respetarse por parte del adjudicatario.

Si Asepeyo directamente, obtiene condiciones más ventajosas con los distintos proveedores tanto en lo relativo a condiciones económicas como a preferenciales, la agencia se comprometerá a asumir las nuevas condiciones y gestionar, contratar y facturar los servicios, según éstas, a Asepeyo.

En caso contrario, Asepeyo se reserva el derecho de suscribir dicha reserva sin la intermediación de la agencia.

En el servicio se incluye reserva, confirmación, emisión, entrega, reporte y facturación de títulos de viaje y cambios, nuevas emisiones, anulaciones, reembolso de títulos de viaje, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.

Cuando sea necesario, la agencia realizará prepagos para gestionar reservas en nombre de Asepeyo.

ASEPEYO, podrá contratar los servicios a través de otra agencia de viajes distinta a la adjudicataria, en los supuestos de:

- no disponibilidad de plazas
- oferta de servicios que no se ajusten a las necesidades de ASEPEYO o sin el suficiente detalle, sin que la agencia adjudicataria ofrezca alternativas ~~o~~ aumente la información facilitada.
- imposibilidad de trasladar las solicitudes a la empresa adjudicataria por caída del sistema informático y telefónico.
- expreso incumplimiento de las condiciones estipuladas en el presente pliego.

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a tener el servicio totalmente operativo en un plazo no superior a quince días (15) hábiles desde la adjudicación.

Instalaciones

Debido a las características especiales de algunos de los actos institucionales organizados por Asepeyo, es indispensable que la agencia cuente con delegaciones en Barcelona, Madrid, Valencia, Bilbao, Zaragoza y Sevilla.

La prestación del servicio se realizará desde las instalaciones de la adjudicataria y deberá enviar los correspondientes títulos de viaje a tantas personas como indique Asepeyo en cada caso. A estos efectos, Asepeyo facilitará las direcciones de correo electrónico necesarias. Si fuera necesario, entregará y recogerá documentación a través de un servicio de mensajería por cuenta del adjudicatario.

Medios

La agencia de viajes adjudicataria deberá poner a disposición de Asepeyo los medios personales, materiales y técnicos necesarios para la óptima prestación del servicio. Ofrecerá un servicio personalizado con la asignación de un responsable de cuenta con preparación y experiencia adecuadas. Dicho responsable y demás personal encargado de la cuenta de Asepeyo deben estar supervisados por la dirección de la oficina correspondiente.
En caso de considerarse, Asepeyo se reserva el derecho de solicitar otro interlocutor como responsable de cuenta.

La agencia deberá proporcionar información rápida y permanente sobre horarios, precios, disponibilidad de plazas, reservas y confirmaciones.

La agencia adjudicataria deberá asegurar la atención telefónica~~,~~ y garantizar la rapidez y comodidad en las demás comunicaciones, en las reservas y en la entrega y recogida de documentación.

Dicho servicio de atención deberá ser propio, garantizando la atención en español ,con personal de atención a la cuenta de Asepeyo, que pueda dar respuesta a cualquier incidencia que pueda surgirle al pasajero.

La agencia prestará el servicio de forma regular y continuada, 24 horas los 365 días del año, a través de los canales indicados en el punto 3.2 "Canales de solicitud" del presente pliego de prescripciones técnicas.

Programa informático de gestión de desplazamientos

Se exigirá la implantación sin coste, de una herramienta de auto-reserva a través del programa Amadeus e-Travel Management en un plazo de 15 días hábiles desde la comunicación de la adjudicación.

Dicha herramienta debe permitir incorporar los perfiles de los pasajeros frecuentes, recibir la confirmación automática del servicio y consultar los datos emitidos sobre el viaje y/o alojamiento y otros datos de interés. Debe proporcionar la mejor tarifa disponible de acuerdo a las particularidades de cada viaje, clase, fechas y duración, así como, tener actualizados los acuerdos que mantenga la mutua con otras compañías o cadenas hoteleras.

La formación del uso de dicho programa a cuantas personas necesiten utilizarlo a lo largo del contrato, correrá a cargo del adjudicatario.

La empresa adjudicataria deberá adaptarse y dar soluciones informáticas en caso de que Asepeyo adquiera una herramienta de gestión de viajes y gastos para empleados.

Integración con otro software

La empresa adjudicataria se compromete a integrarse con la aplicación utilizada por Asepeyo de manera que se automatice al máximo la petición por parte de los empleados con la tramitación de dichas solicitudes

Cobertura de riesgos

El adjudicatario deberá disponer, antes de la formalización del contrato, de una póliza de aseguramiento que pueda cubrir los posibles daños que puedan ocurrir a pasajeros y a sus bienes, comprometiéndose a que los recibos de las siguientes pólizas, estén al corriente de pago.

Deberá contar con:

1. Seguro de responsabilidad civil de al menos, siete millones quinientos mil euros (7.500.000 €).

Este seguro deberá presentarse con anterioridad a la firma del contrato con el licitador que resulte adjudicatario. Su falta supondrá la anulación de la adjudicación en beneficio del licitador que haya presentado la siguiente oferta mejor valorada.

3.1. Tipos de servicio

3.1.1. Billetes de transporte

La agencia de viajes deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas para la confirmación inmediata de plazas en todas las compañías aéreas, terrestres y marítimas que lo permitan, y en su caso, con reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque.

Los billetes se emitirán en clase turista y/o preferente, según corresponda y aplicando la tarifa más económica en cada momento ajustándose siempre a la política de viajes de ASEPEYO.

Transporte aéreo: vuelos nacionales e internacionales

- Garantía de gestión a través de herramienta de auto-reserva (online) y Call Center 24h 365 días/año (offline).
- En vuelos regulares tanto nacionales como internacionales, trayectos directos siempre que sea posible o con el menor número de escalas posible, incluyendo compañías de bajo coste Low Cost.
- Reserva de billetes de avión con cargo a los puntos de fidelización obtenidos por ASEPEYO a lo largo del contrato, a petición del/de los responsable/s de la gestión del contrato.

Transporte ferroviario: trenes nacionales

- Garantía de gestión a través de herramienta de auto-reserva y Call Center 24 h 365 días/año (offline).

Transporte viario: autobuses nacionales de larga distancia para aquellos itinerarios que, por falta de plazas, ajuste horario o inexistencia de alternativa de transporte deban realizarse por esta vía.

Barco/Ferry: itinerarios nacionales entre islas o a península según la necesidad, con las diferentes compañías navieras.

Asepeyo gestiona entre sus solicitudes las de los lesionados y con esa premisa, la agencia deberá garantizar que la oferta se ajusta a la descripción médica y diagnóstico y a la necesidad de algún tipo de asistencia en el desplazamiento.

3.1.2. Reservas de alojamiento

Hoteles nacionales e internacionales, garantizando la mejor tarifa posible ya sea la conseguida en los acuerdos entre ASEPEYO y las diferentes cadenas hoteleras o la

de su propia central de reservas. La agencia deberá aplicar la política de alojamiento vigente que le será comunicada por escrito.
En los supuestos en que las reservas impliquen la gestión de grupos, Asepeyo facilitará la relación de empleados (room list). En base a ella, la agencia deberá pactar con la cadena un precio inferior a la mejor tarifa aplicable para reservas individuales (precio para grupos) y notificarla detallando precio tarifa individual, descuento aplicado y precio para grupos alcanzado.

3.1.3. Alquiler de vehículo

Contratación de alquiler de vehículos con o sin conductor en las mejores condiciones de precio y seguridad con un servicio de full credit. Los vehículos pueden ser desde furgonetas pasando por turismos hasta minibuses.

3.1.4. Inscripciones a actos institucionales (Congresos, jornadas)

Los empleados de Asepeyo pueden además participar en Jornadas de diversas especialidades profesionales (Medicina, Enfermería, Derecho, etc.). Si en la participación en dicha jornada es necesaria la inscripción de personas de Asepeyo, la empresa adjudicataria se haría cargo de dichas inscripciones.

3.1.5. Organización de actos institucionales

Engloba o puede englobar uno o varios de estos supuestos:

1. Reservas de salas, salones de actos, palacios de congresos, o cualquier espacio privado o público que permita la gestión de actos institucionales.

Dichos emplazamientos deberán estar dotados con los medios audiovisuales que se exijan en la solicitud.

2. Personal técnico.

Si así se requiere, equipo técnico cualificado y formado para el asesoramiento y la propuesta de las mejores soluciones para la organización de actos institucionales
En este último supuesto, puede requerirse su presencia durante la realización del acto institucionale y su capacidad de reacción y resolución de las posibles incidencias que pudiesen acontecer.

Actos institucionales especiales.

De forma no exhaustiva se detallan algunos de los actos institucionales que pueden ser objeto de gestión por la agencia adjudicataria.

Asepeyo organiza actos institucionales para sus mutualistas como las jornadas para la gestión de la prevención, los premios PRL (Prevención de Riesgos Laborales), y otros actos institucionales internos como la Junta General.

La empresa adjudicataria ha de tener la capacidad de proponer alternativas en las diferentes casuísticas o bien asumir los acuerdos conseguidos por Asepeyo, actuando de intermediario.

La agencia adjudicataria deberá ofrecer más de un presupuesto ajustado a las necesidades de la mutua y en el caso que ASEPEYO contase con una mejor alternativa, deberá asumir dicha oferta actuando como intermediario. Será finalmente Asepeyo, al estudiar todas las propuestas, quién decida y autorice la definitiva.

3.2. Canales de solicitud

Asepeyo podrá dirigir sus solicitudes a través de los siguientes medios:

a) Herramienta de auto-reserva basada en Amadeus e-Travel Management, con la cual se puedan incorporar los perfiles de los pasajeros frecuentes, con recepción de confirmación automática del servicio y que permita consultar los datos emitidos sobre el viaje y/o el alojamiento y otros datos de interés. La herramienta siempre deberá proporcionar la mejor tarifa disponible y la carga óptima de los acuerdos que mantenga Asepeyo con otras compañías o cadenas hoteleras

b) Buzón de correo por el que se gestionarán todas las solicitudes con necesidades especiales cuya gestión no sea posible a través de la herramienta anteriormente mencionada.

c) Buzón de desplazamientos urgentes para la solicitud de desplazamientos de lesionados con plazo inferior a 24 h. Estas solicitudes deberán gestionarse por parte del adjudicatario en un tiempo no superior a 2 horas.

d) Call Center que la agencia pondrá a disposición de Asepeyo y por el que debe garantizar el acceso telefónico y un equipo de personal asignado a Asepeyo que cubra el horario de la mutua. Fuera de este horario incluyéndose fines de semana y festivos, deberá existir un servicio de emergencias con respuesta en habla española que pueda dar respuesta a aquellas incidencias acontecidas durante el viaje. El personal del servicio de emergencias debe de conocer las directrices acordadas y establecidas por Asepeyo

El Call Center dará servicio las 24 horas del día los 365 días del año

El/los número/s de teléfono/s de emergencias debe aparecer en la documentación que se entregue al viajero en relación a los servicios que haya solicitado.

3.3. Tiempos de respuesta a las solicitudes

Las peticiones de servicios de desplazamientos, vehículos o alojamientos que reciba la agencia de deberán resolverse de acuerdo a los siguientes tiempos:

a) En el caso de peticiones urgentes, esta ha de quedar resuelta en un tiempo máximo de 2 horas.

b) Para el resto de las peticiones el plazo máximo será de 48 horas desde la solicitud

3.4. Gestión de las incidencias. Reclamaciones

La agencia deberá responder de forma urgente a cualquier posible incidencia sobre reservas ya realizadas, cancelaciones o modificaciones por parte de las compañías aéreas, navieras o ferroviarias (anulación de vuelos, barcos o trenes, huelgas, problemas climatológicos, fallos técnicos, o de cualquier otro tipo).

La agencia tramitará todas las reclamaciones, incidencias y solicitud de indemnización en el menor plazo de tiempo posible y realizará el seguimiento de éstas y de sus pertinentes devoluciones sea cual sea la razón (retrasos o demoras, pérdidas de equipajes, anulación de viajes por parte de la compañía de transporte, accidentes, etc.).

Para ello debe disponer de un servicio de atención propio en español (Call Center 24 horas) con personal de atención a la cuenta de Asepeyo, que pueda dar respuesta a cualquier incidencia que pueda surgirle al pasajero.

3.5. Seguimiento del servicio

La agencia deberá proporcionar informes y estadísticas según precise Asepeyo sobre la actividad, el consumo, tipos de servicio, informes de ahorro u otra información que se considere.

Entre ellos se presentarán informes mensuales de no show (servicios a los que el pasajero/huésped no se ha presentado) y del servicio de emergencia para empresa fuera de horario de oficina (incidencias atendidas fuera del horario de oficina).

La empresa adjudicataria deberá facilitar informes de carácter medioambiental como los relacionados con la huella de carbono, emisiones de CO2, etc. cuando Asepeyo así lo precise.

4. Condiciones de pago y facturación

La agencia deberá presentar la facturación por tipo de servicio con carácter mensual antes del día 10 y a través de la plataforma FACE según estipula la legislación vigente.

Con aviso previo, puede solicitarse factura independiente de determinados servicios, como los derivados de la organización de actos institucionales.

Se acompañará de un fichero en formato Excel que incluya la siguiente información:

- Tipo de cuenta
- Servicio solicitado
- Número de petición interna de Asepeyo
- Nombre y apellidos del pasajero
- Número de empleado
- Ramo, función y sector
- Motivo del viaje
- Número de siniestro
- Código de formación
- Fecha del servicio
- Coste del servicio
- Número de factura
- Fecha de factura
- Origen y destino
- Clase
- Compañía
- Hotel
- Número de noches
- Importe Base
- Importe IVA
- Tipo impuesto
- Importe Tasas
- Días antelación

El pago se realizará a través de tarjeta de crédito que permita la conciliación bancaria automática con la cuenta de Asepeyo.

Además podrá incluirse durante la vigencia del contrato cualquier otro dato que Asepeyo considere relevante.