

BANCODE **ESPAÑA**

Eurosistema

Dirección General de Servicios

Junio de 2015

GCS 15/5779

Servicios de agencia de viajes en régimen de “implant”

Pliego Abreviado de Prescripciones Técnicas.

Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales

División de Servicios Generales

ÍNDICE

| | | |
|----|---|---|
| 1 | OBJETO | 1 |
| 2 | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 3 | HORARIO Y LUGAR DE TRABAJO | 1 |
| 4 | EQUIPO DE TRABAJO | 1 |
| 5 | GESTIÓN DE LOS SERVICIOS | 2 |
| 6 | SEGUROS | 3 |
| 7 | OTROS SERVICIOS | 3 |
| 8 | GESTIÓN DE INCIDENCIAS | 3 |
| 9 | MEDIOS MATERIALES | 4 |
| 10 | INFORMACIÓN EN SOPORTE INFORMÁTICO | 4 |
| 11 | PERIODO DE ASIMILACIÓN Y DE TRASPASO DE CONOCIMIENTOS | 4 |
| 12 | FACTURACIÓN | 4 |
| 13 | ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA | 5 |

1 OBJETO

Prestación del servicio de agencia de viajes en régimen de “implant”, para la gestión de reserva, emisión y entrega de billetes o pasajes en cualquier medio de transporte, así como los cambios, anulaciones y reembolsos, reservas de hotel y alquiler de vehículos, asistencia técnica para la programación de viajes y cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes, tanto en viajes nacionales e internacionales

La agencia de viajes no podrá gestionar a través de este contrato ningún viaje u otras operaciones relativas al ámbito privado/vacacional, quedando esta actividad expresamente excluida de este contrato.

2 INTRODUCCIÓN

El presente pliego abreviado de prescripciones técnicas es una versión resumida informativa de las bases para la contratación de los servicios agencia de viajes en régimen de “implant”, de acuerdo al objeto del contrato referido en el punto anterior.

La documentación y datos necesarios para la elaboración de las ofertas económica y técnica se remitirán a las empresas que resulten seleccionadas junto con la carta de invitación para licitar.

3 HORARIO Y LUGAR DE TRABAJO

La prestación de los servicios será realizada en la sede del Banco de España en Madrid, calle de Alcalá, 48, en la franja horaria comprendida entre las 9:00 y las a 18:00 horas, ininterrumpidamente de lunes a viernes (salvo festivos de Madrid) y estará apoyado desde la central de la empresa.

Fuera del horario descrito anteriormente, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de urgencia (telefónico/telemático) 24 horas al día, los 365 días del año.

4 EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria estará obligada a constituir el servicio con profesionales del sector que cuenten con cualificación técnica precisa y una experiencia en el objeto de esta licitación de al menos cinco años. Esto se acreditará mediante la cumplimentación del Anexo I para cada miembro del equipo.

El equipo estará formado por al menos tres personas y coordinado por un gestor responsable del mismo.

La cobertura del servicio semanal se hará de forma que haya al menos el siguiente personal para cada una de las franjas horarias siguientes:

De 9 a 10 horas: 1 persona

De 10 a 15 horas: 3 personas

De 15 a 18 horas: 1 persona

Se estima que el cómputo total para las tres personas sea de unas 105 horas/semanales.

La empresa adjudicataria cubrirá con personal de las mismas características profesionales cualquier tipo de ausencia, a excepción de las vacaciones reglamentarias. Durante las vacaciones, el servicio estará siempre atendido por un mínimo de dos agentes, para lo cual se deberán planificar estas vacaciones de manera adecuada.

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

El personal que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los profesionales relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición de dicho personal se atenderá a los siguientes condicionamientos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del sustituto/a por parte del responsable del servicio del Banco de España.
- Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al servicio debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento durante el tiempo necesario sin coste adicional.

El Banco de España se reserva el derecho de evaluar, en cualquier momento, tanto la experiencia y conocimientos, pudiendo rechazar a dicho personal en el caso de que, a su juicio, esta evaluación no fuese satisfactoria. Así mismo durante la realización del servicio, el Banco de España podrá exigir, a través del gestor del contrato, la sustitución del personal asignado, cuando se aprecie que las tareas no se realizan correctamente.

5 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

La empresa adjudicataria:

- Aplicará la Política de Viajes del Banco de España, y ofrecerá en todos los casos las tarifas más ventajosas que se pueda obtener, adecuada a las necesidades de fechas, horarios, cambio de billete u otras que le sean requeridas, asesorando al usuario en todas estas cuestiones.
- Facilitará a la mayor brevedad posible información a los usuarios sobre horarios, itinerarios más idóneos y disponibilidad de plazos de emisión.
- Tramitará todos los billetes o pasajes que el Banco de España solicite, para viajes nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte. Gestionará igualmente los cambios y anulaciones que sean precisos de dichos billetes o pasajes.

- Será la encargada y responsable de los trámites de entrega de los billetes al peticionario, en la sede del Banco de España y en el plazo óptimo en razón de la fecha del viaje.
- Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones que sean debidas a una negligencia imputable a la agencia correrán a su cargo.
- En los casos que se le indique, contactará directamente con los interesados y usuarios del presente contrato, para la posible prestación de los servicios descritos. A tal fin, el Banco de España suministrará con la suficiente antelación los nombres, dirección y teléfonos de las personas autorizadas para la gestión de los viajes.
- Tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite el Banco de España, tanto nacionales como internacionales y en las categorías que correspondan al usuario.

Asumirá la emisión de billetes o pasajes, y la reserva de plazas hoteleras aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que el Banco de España haya suscrito o pueda suscribir.

6 SEGUROS

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero:

- Seguros de vida por accidente en viaje, muerte, invalidez, invalidez permanente absoluta o gran invalidez para viajes contratados por el Banco de España, especificando el número máximo de empleados del Banco de España que pueden coincidir en el mismo viaje y medio de transporte sin menoscabo de la indemnización individual a percibir en caso de siniestro.
- Seguros de pérdida o deterioro de equipaje, alojamiento, asistencia médica, asistencia en viaje.
- Otros seguros que entienda el oferente que pueden ser de interés para el Banco de España y/o sus empleados.

7 OTROS SERVICIOS

La empresa adjudicataria prestará cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes, como alquiler de coches, taxis, coches con conductor o cualquier otro de similares características.

8 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria especificará el sistema de atención de incidencias: medios, organización y procedimiento para resolver posibles incidencias en aeropuertos, estaciones de tren, etc.

Igualmente, especificará como gestionará las incidencias a través de medios informáticos o telefónicos.

9 MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la mayor rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garanticen la finalidad perseguida. Los medios utilizados por el adjudicatario para la ejecución del servicio serán por cuenta de la empresa.

La empresa adjudicataria y a su cargo, dispondrá, en las dependencias que se le asignen para la prestación del servicio, como mínimo de los siguientes medios:

- Por persona: terminal Amadeus y ordenador personal.
- Terminal RENFE y equipamiento ofimático (fotocopiadora, impresora, ...) así como caja de seguridad si resultara necesaria.

Las terminales indicadas podrán sustituirse por otras cuyas utilidades y prestaciones sean análogas, o más convenientes.

10 INFORMACIÓN EN SOPORTE INFORMÁTICO

La empresa adjudicataria se compromete a adaptar sus sistemas informáticos de manera que facilite la gestión administrativa y estadística entre Banco de España y la agencia de viajes. Ello puede implicar la existencia de herramientas informáticas que permitan el cruce de información entre los ficheros del Banco de España y la empresa adjudicataria.

11 PERIODO DE ASIMILACIÓN Y DE TRASPASO DE CONOCIMIENTOS

Para la transición adecuada de conocimientos necesarios para la prestación del servicio del presente contrato:

- La empresa adjudicataria, deberá dotar de los recursos necesarios (humanos y técnicos) con una antelación de 15 días hábiles, previos a que el servicio entre en funcionamiento, periodo durante el cual se compromete a adquirir el conocimiento necesario para la gestión del contrato.
- Igualmente, se obligará, a la finalización del contrato, a transferir los conocimientos necesarios, en su caso, a la nueva empresa adjudicataria.

12 FACTURACIÓN

La empresa adjudicataria se compromete a facturar individualmente cada servicio realizado con indicación del importe, debiendo reunir cada factura los requisitos previstos en la normativa en vigor. Igualmente, se contemplará entre otros campos: nombre del viajero, medio de transporte utilizado, tarifa aplicada, y en su caso número de expediente.

La facturación se realizará mensualmente mediante la presentación de la correspondiente documentación de los servicios realizados en el mes anterior.

Junto con la facturación mensual la agencia deberá remitir al Banco de España por vía telemática un fichero electrónico con los datos de todas las facturas de acuerdo con el formato que se determine.

13 ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su propuesta técnica cuanta información complementaria considere de interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

1 Índice

2 Descripción de la oferta de servicios

Se incorporará al inicio de este apartado el resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la oferta.

Se deberá incluir información detallada de la propuesta en relación con los requisitos de este pliego y siguiendo su misma estructura.

En particular se detallará:

3 Condiciones y cobertura de los seguros

Descripción detallada de las pólizas. Se aportará copia compulsada de las pólizas. En caso de no aportarse, no se valorará.

4 Servicios concertados y tarifas negociadas en transportes

Conciertos con compañías aéreas y de transporte a disposición del Banco de España permitiendo a éste su participación en la negociación de los precios. Condiciones.

5 Equipo de trabajo propuesto

Datos relativos a los agentes. Mediante la cumplimentación del Anexo.

Composición del equipo de trabajo que se propone.

Garantías de continuidad del servicio.

6 Organización del servicio.

Se indicarán los distintos procedimientos utilizados para la prestación del servicio y sus actividades.

Descripción del servicio atención telefónica y resolución de incidencias y otros medios.

Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el oferente para: metodologías, medios materiales, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

7 Mejoras adicionales

Mejoras adicionales que puedan representar algún tipo de ventaja económica, social o técnica para el Banco de España o para el personal del mismo.

ANEXO I. CUESTIONARIOS

Este cuestionario debe cumplimentarse por cada agente asignado al servicio.

| | | | | | |
|--|-----------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|------------------|
| Nº Identificación | | | | | |
| Nombre | | | | | |
| Empresa licitante | | | | | |
| Historial profesional | Empresa | Fecha de alta | Fecha de baja | Perman. (meses) | Categoría |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Categoría ofertada | | | | | |
| Formación | Horas | Empresa | | Fecha inicio | |
| Título del curso | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Titulación académica | | | | | |
| Datos relativos al servicio | Fecha inicio / meses | Categoría | Funcionalidad | | |
| Servicio denominación / Entidad usuaria | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |