

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES

En este pliego se detallan las características y necesidades particulares del Consejo de la Juventud de España con la organización de los viajes y eventos, con el objetivo que las agencias candidatas puedan presentar su oferta en función de estos requerimientos.

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 del Consejo de la Juventud de España:

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 El Consejo de la Juventud de España, en general, las personas que realicen viajes nacionales o internacionales con cargo al Consejo de la Juventud de España, cuando dichos servicios sean solicitados por El Consejo de la Juventud de España.

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 el Consejo de la Juventud de España, 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 El Consejo de la Juventud de España soliciten.

4. Gestión de documentación para visados (cartas de invitación, ordenes de misión, cartas de introducción) y gestión de visados (excluyendo ESTA)

5. Información normativa Covid (entrada y salida a los diferentes destinos solicitados)

A través de esta licitación, El Consejo de la Juventud de España quieren comparar las opciones de Servicios híbridos (parte Outplant-parte selfbooking) que les puede proponer el mercado con el fin de:

- Garantizar la calidad y la seguridad de los servicios de viaje para su personal y/o colaboradores
- Obtener la mejor relación calidad/precio
- Mejorar el sistema de gestión de información (Cuadro de mando; informes, análisis de coste; SLA, etc.)
- Optimizar el sistema de gestión de viajes.
- Colaborar con una empresa responsable y comprometida al nivel ético, medioambiental y social.

En función de los tiempos, costes, calidad y riesgos, El Consejo de la Juventud de España adjudicarán el contrato a estas modalidades: Híbrido: una parte Outplant & una parte selfbooking

2. REQUISITOS PARA EL SERVICIO

2.1. Calendario y horario de prestación del servicio. Servicio de emergencias 24 horas.

SERVICIO ORDINARIO:

- El horario ordinario de prestación del servicio será de lunes a viernes de 08:30 horas a 17:00 horas.
- La prestación del servicio se ajustará, en todo caso, a las necesidades del El Consejo de la Juventud de España, quienes podrán modificar el horario de presencia si fuese necesario modificado el horario de actividad de la OXFAM Intermón y/o Acción Contra el Hambre.

SERVICIOS 24 horas 7d/d: FESTIVOS & EMERGENCIAS

- Fuera de este horario, es decir, entre las 17:00h y 8:30h del día siguiente y en fines de semana y festivos, la agencia adjudicataria pondrá a disposición de los usuarios del Consejo de la Juventud de España, un servicio telefónico permanente de 24 horas que permita realizar las reservas de viajes, efectuar cambios y anulaciones de transporte y alojamientos, emitir billetes y en general resolver los tramites e incidencias que pudieran surgir.

- Las condiciones de prestación de este servicio serán las mismas que el servicio ordinario por lo que hace referencia a la aplicación de la política de viajes, tarifas negociables y cargos de gestión. Será un servicio libre de coste, con posibilidad de contacto a través de whatsapp o telegram.

- Valoración del servicio 24 horas: deberán indicarse todas las limitaciones, restricciones, costes y particularidades del servicio. El tiempo de respuesta del operador deberá ser máximo 10 minutos al tratarse de una llamada de emergencia. 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.

- La agencia adjudicataria acordará con El Consejo de la Juventud de España, los procedimientos para la identificación de los diferentes escenarios (Categorización de Emergencias) los usuarios y personas autorizadas a hacer uso de este servicio.

- Se valorará que este servicio sea propio y exclusivo de la agencia adjudicataria.

- La Agencia adjudicataria deberá disponer de un protocolo actualizado a seguir en caso de apertura de situación de emergencia o evacuación. Este protocolo será compartido con El Consejo de la Juventud de España en el momento en que alguna de las unidades de viajes de ambas organizaciones informe de la declaración de emergencia.

- Las líneas telefónicas que soporten los servicios, tanto los ordinarios como los del servicio de emergencias y 24 horas, no podrán ser del tipo que impliquen para El Consejo de la Juventud de España, o los viajeros que llamen, gastos adicionales por ser teléfonos de tarifas especiales. (902xx) ni tener coste alguno por emisión de llamada.

2.2 Sostenibilidad

- La Agencia adjudicataria deberá promover el digital al 100%: facturación, emisión de billetes, comunicación...

- La Agencia adjudicataria deberá indicar en las opciones de reserva el coste medioambiental asociado al trayecto, en emisiones de CO2. Si aplicable, indicará con cada opción de reserva la propuesta de compensación de la huella de carbono con detalle del tipo de compensación

- La Agencia adjudicataria deberá siempre proponer en prioridad las opciones con menos transbordo para favorecer las rutas más directas para evitar al máximo las emisiones de carbono

2.3. Herramienta de self-booking on line

- Se trata de una herramienta auto reserva online para billetes de tren, aéreo nacional, y aéreo europeo adaptada a cada una de las organizaciones (limitaciones de precio, códigos presupuestarios, etc.)
- La herramienta de reservación en línea de la empresa adjudicataria deberá cumplir con los requisitos técnicos siguientes.
 - Preferiblemente sistema SaaS
 - Asegurando la integridad de datos, puntualidad y coherencia
 - Versión del sistema en movilidad y APP
 - Compatibilidad con Edge, Android y OS
 - Integración con el ERP SAP
 - Capacidad de conectarse con APIs
 - Proporciona opciones estándar de copia de seguridad, restauración de datos y otras opciones
 - Actualizaciones programadas
 - Cumplimiento de la política de protección de datos con el GDPR
 - Soporte y mantenimiento según LSA
 - Diseño UX permitiendo presentación de la pantalla optimizada para los distintos dispositivos

2.4 Implementación del Servicio

- La empresa adjudicataria deberá prestar servicio a El Consejo de la Juventud de España con la implantación total del servicio, tal y como se ha definido en los pliegos, con un máximo de 1 semana después de la comunicación del resultado de la adjudicación.
- La empresa adjudicataria deberá proponer un calendario de implementación del servicio, desde la implementación del mismo hasta el paso a un modelo híbrido de Outplant y self-booking

2.5. Acuerdos de Servicios (SLA) - Estándares de calidad

- 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 4 horas actualmente para consultas o solicitudes de presupuesto, reservas de servicios,

resolución de incidencias tanto en el trascurso del viaje como el estado de las reclamaciones. La compra o reserva ha de ser realizada con la rapidez suficiente por no incurrir en incrementos de precio.

En caso de emergencia estos tiempos tienen que reducirse.

✓ **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** de los pasajeros/cliente (calidad y tiempo de respuesta).

Otros aspectos a valorar:

- ✓ Satisfacción de cliente / 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).

2.6. 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).
- ✓ Número de transacciones grabadas y tipos.

- ✓ Informe mensual de emisiones de CO2 desglosado para cada pasajero/usuario diferenciando los colectivos/departamentos/áreas e incluyendo:
 - Inventario de desplazamientos realizados en los diferentes medios de transporte (avión, tren, autobús, coches) + noches de hotel (= productos).
Notas importantes:
 - En el alquiler de coches, aportar km recorridos y tipo de vehículo
 - Trayectos de 0 emisiones (por ejemplo, en AVE en los que la energía utilizada se certifique como 100% energía renovable):
inventariar y asociar 0 emisiones.
 - Metodología de cálculo utilizada (Factores de emisión) o Emisiones de CO2e asociadas a cada producto, como se indica.

- ✓ 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
- ✓ Números y costes de No-show Vs Servicios contratados, 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 empresa adjudicataria es propiedad del Consejo de la Juventud de España, y será susceptible de ser utilizada y distribuida según lo crea oportuno (p.ej. para próximas licitaciones de servicio de agencia).

3. TIPOLOGÍA Y OPERATIVA DEL 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. Se deberá hacer referencia al GDS. (Identificación del GDS que se utilizará y justificación del mismo: implantación, prestaciones, atención cliente, coste económico, etc... incluyendo herramientas básicas como FXD).

3.1. Política de viajes del Consejo de la Juventud de España

- Todo el personal de la agencia que dé o pueda dar soporte a El Consejo de la Juventud de España, incluido el personal de sustitución temporal o refuerzo, está obligado a conocer y aplicar los aspectos del Manual de Gestión Económica (comunicado después de la adjudicación)
- La agencia deberá informar de esta política de viajes a los usuarios que la desconozcan, y aplicarla y si fuera necesario rechazar una solicitud en el caso de no estar en línea con la Política de viajes del Consejo de la Juventud de España y según las condiciones previstas en las mismas.

3.2. Operativa general de la prestación del servicio

a) Recepción y gestión de solicitudes

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

- Nombre completo del pasajero
- Fechas de servicio solicitado
- Detalle del servicio solicitado
- Centro de coste: Imputación SAP

b) Presentación de propuestas

La empresa adjudicataria debe atender las peticiones del Consejo de la Juventud de España de forma rápida, ágil, concisa y completa, garantizando siempre las mejores opciones considerando: precio, mínimas conexiones y la ruta más rápida.:

- Siempre se facilitará, en la medida de lo posible, 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, y por defecto serán tarifas con posibilidad de cambio y/o cancelación, salvo que exista expresamente una indicación diferente por parte del viajero.
- Siempre se informará del coste asociado a las opciones propuestas y las condiciones de cambios y anulación.
- La agencia de viajes adjudicataria debe informar de los costes del equipaje y poder negociar condiciones especiales para los excesos de equipaje.
- La reserva debe indicar el coste medioambiental asociado al trayecto, en emisiones de CO2
- No se harán reservas de varios pasajeros con el mismo localizador excepto que sea un grupo o el solicitante lo autorice.

c) Gestión de reservas

- Para aceptar una propuesta, se deberá tener la aprobación de la Presidencia, Tesorería, Secretaría o Gerencia del CJE.
- Una vez comunicados los vuelos deberán 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 alguno por parte de la aerolínea, se avisará al solicitante.
- Desde la solicitud de servicio hasta la emisión del billete se contactará de nuevo con el viajero si:
 - La renovación ha de ser, por falta de disponibilidad, en otras clases 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 tiempos límites de las tarifas propuestas expiran:
 - o 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.
 - o 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.

d) Gestión de expediente y comunicación

- Toda solicitud de emisión, cambio, etc., susceptible de ser grabada con una fee, deberá realizarse por escrito (vía email, a través de una plataforma/portal online o a través de un sistema de selfbooking), y guardarse una copia de la comunicación en el expediente del viaje.
- Con el objetivo de agilizar trámites y visualizar todas las gestiones realizadas, la opción preferible es que la agencia adjudicataria disponga de un portal online en el que todos los viajeros e ejecuten sus peticiones de viajes. Estas quedarán grabadas en el portal para que las personas de referencia de Oxfam Intermon y Acción Contra el Hambre puedan acceder en cualquier momento y ejecutar la rendición de cuentas y viajes a sus respectivos departamentos.
- En cualquier caso, las reservas de vuelos/hoteles/tren/ alquiler de coches y otros se comunicarán mediante una copia del PNR (Passenger Name Record) tal y como aparece en el GDS (Global Distribution System), añadiendo una última línea con la tarifa (o combinación de tarifas), fees, tasas, condiciones de la tarifa (incluido cambios y cancelaciones / tarifas no reembolsables), y datos ambientales.

e) Emisión de billetes

- 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.
- El envío de los billetes y/o confirmación de reserva se debe realizar durante las cuatro horas siguientes desde la confirmación por parte del Consejo de la Juventud de España de la aceptación de la propuesta
- La empresa adjudicataria debe poder emitir billetes low-cost, billetes de tren, bus y ofrecer y reservar tarifas económicas para el alquiler de coches.

f) Reservas hoteleras

- Las reservas de hoteles deberán comunicarse indicando claramente:
 - Fecha de entrada - Fecha de salida - Número de noches.
 - Régimen de alojamiento.
 - 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.
 - Precio total (o tarifa media) por pasajero, por el número de pasajeros.
 - Datos medioambientales

- 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 Implant o Outplant se ponga en contacto con el hotel vía telefónica.

- La empresa adjudicataria deberá identificar las mejores opciones de alojamiento en las principales ciudades de España, negociando contratos con hoteles que aseguren un precio fijo a los usuarios del Consejo de la Juventud de España.

- Dada la particularidad de algunos proyectos, se valorará que la agencia esté en condiciones de contratar hoteles recomendados por personal del Consejo de la Juventud de España por cuestiones de seguridad, geográficas o presupuestarias. La empresa adjudicataria debe poder gestionar reservar en alojamientos como residencias o albergues

g) Casos específicos de pagos directos (Alojamientos)

- El medio de pago para las solicitudes del Consejo de la Juventud de España a la agencia debe ser preferentemente el pago a través de la empresa adjudicataria.

- No obstante, existe cierto número de solicitudes del Consejo de la Juventud de España que es necesario gestionar en régimen de pago directo al alojamiento. En esos casos la empresa adjudicataria no podrá cargar a El Consejo de la Juventud de España costes adicionales por la gestión de dichos servicios de alojamiento.

- La gestión de servicios alojamiento en régimen de pago directo, donde la empresa adjudicataria no está adicionalmente remunerada, permite a la empresa adjudicataria ofrecer a El Consejo de la Juventud de España la mejor tarifa disponible en el mercado.

h) Información a los usuarios

- La empresa adjudicataria deberá avisar proactivamente de:

- la previsión de huelgas: tanto las que afectan a la movilidad aérea como a la terrestre
- Cancelaciones de vuelos / cambios de horarios de viajes que propongan las compañías por motivos diversos.
- Cualquier otra información/tendencias del sector que puede tener relevancia para El Consejo de la Juventud de España y que impacta directamente en la gestión de viajes

3.3. Seguro de Viajes

- Todos los pasajeros de la El Consejo de la Juventud de España 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.

No se podrá exceptuar de su cobertura ningún título de transporte emitido por la empresa adjudicataria.

- 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.

3.4. Acuerdos Comerciales

La empresa adjudicataria deberá:

- Ser capaz de subrogarse como gestora de los acuerdos que ya tenga El Consejo de la Juventud de España, respetando la literalidad de los mismos, sin poder modificar ningún aspecto salvo autorización expresa previa del Consejo de la Juventud de España
- Auxiliar a la El Consejo de la Juventud de España en la consecución y/o mejora de contratos de provisión y tarifas especiales con las compañías aéreas más utilizadas por los

usuarios del Consejo de la Juventud de España (Iberia; Air France; Air Europa, Royal Air Maroc; KLM; etc.)

- Presentar sus propios acuerdos con proveedores de los que se beneficiará El Consejo de la Juventud de España. 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 El Consejo de la Juventud de España.

- Se valorará la propuesta de información y gestión de los requerimientos necesarios para los viajeros para acceder o tramitar visados para diferentes países (cartas de invitación y ordenes de misión) y la disponibilidad de beneficiarnos de acuerdos comerciales con servicios de tramitación de visados y otros documentos (CAP270...). Se tendrá que informar del precio del servicio, plazos para la obtención de los documentos y otras informaciones relevantes.

La empresa adjudicataria debe igualmente compromete a ayudar El Consejo de la Juventud de España 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 El Consejo de la Juventud de España 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 son inferiores a las tarifas negociadas, prima siempre la tarifa más económica.

Todos los acuerdos que se presenten deberán ser aplicables a todos los pasajeros del Consejo de la Juventud de España.

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

3.5. Red Internacional de Agencias (propias o asociadas).

a) Tráfico corporativo:

- Las principales áreas geográficas donde trabaja El Consejo de la Juventud de España son:
 - ✓ **España** (Islas Canarias e Islas Baleares)
 - ✓ **Europa** – (UK, Bélgica, Alemania)
- 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 del Consejo de la Juventud de España 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 Implant/Outplant.
- La empresa adjudicataria 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 del Consejo de la Juventud de España.

b) Grupos

- La empresa adjudicataria 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.
- En los casos en que los que sus oficinas locales oferten tarifas superiores a otros proveedores locales identificados, o la El Consejo de la Juventud de España tuviese acceso a tarifas negociadas propias de las instituciones locales con quienes se está trabajando, se valorará la posibilidad de que la empresa 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.

Secretaría del Consejo