

SECRETARIA GENERAL

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO
DE
AGENCIA DE VIAJES PARA LA COMISIÓN
NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA
COMPETENCIA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA**

1.	ALCANCE DEL CONTRATO	3
2.	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.....	3
2.1.	Títulos de Transporte	3
2.2.	Alojamiento	4
2.3.	Alquiler de vehículos	5
2.4.	Otros servicios	5
3.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	5
4.	PLAZOS MÁXIMOS DE TRAMITACIÓN.....	6
5.	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	6
6.	COBERTURA DE RIESGOS	8
7.	USO DE LA AGENCIA A TÍTULO PRIVADO.....	8
8.	ESTRUCTURA DE LA OFERTA TECNICA	9
	ANEXO I	11

1. ALCANCE DEL CONTRATO

De acuerdo con el objeto explicitado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el alcance de este contrato comprende la prestación del servicio de Agencia de Viajes, para el personal funcionario, laboral y estatutario que presta servicios en las sedes de la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA (en adelante CNMC) de Madrid y Barcelona.

Las prestaciones a llevar a cabo por el adjudicatario comprenden los servicios señalados en la prescripción "Características del servicio" del presente Pliego, que le puedan ser solicitadas por la CNMC (previstos en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio y/o en cualquier otra norma que resulte de aplicación), a ejecutar de acuerdo con lo señalado en el presente Pliego de prescripciones técnicas.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las prestaciones a ejecutar por el adjudicatario son las siguientes:

- a) La reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de transporte tanto para viajes nacionales como internacionales que los comisionados de la CNMC soliciten.
- b) La tramitación y confirmación de las plazas hoteleras que interesen a los comisionados de la CNMC, tanto nacionales como internacionales y en las categorías solicitadas, previstas por el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio (BOE nº 19 de 30 de mayo de 2002).
- c) La reserva de vehículos de alquiler, cuando excepcionalmente se requieran, en las mejores condiciones de precio y seguridad.
- d) Otros posibles servicios que pudieran ser requeridos por la CNMC, tales como:
 - Obtención de visados o seguros complementarios de viaje.
 - Asesoramiento y apoyo en las actividades relacionadas con los servicios de agencias de viajes, derivadas de los congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características que pueda organizar la CNMC.

A continuación se hace una descripción de cada uno de los servicios requeridos.

2.1. Títulos de Transporte

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que el personal de la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA solicite, para viajes nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte.

La empresa adjudicataria facilitará a los comisionados información sobre horarios, itinerarios más idóneos y disponibilidad de plazas.

La empresa adjudicataria ofrecerá en todos los casos la tarifa más ventajosa en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios y características del pasajero, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas en todo caso, las instrucciones emitidas por la CNMC respecto a su personal en lo referente a las características del servicio de transporte.

La información facilitada se hará de forma que quede constancia de la misma y será necesario que se adjunte al albarán de entrega del billete, copia del fax, o correo electrónico facilitado al comisionado, en el que quedará constancia de al menos dos alternativas, especificando las condiciones de cada una.

La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte.

Además la empresa adjudicataria podrá presentar, copias de convenios o acuerdos suscritos con compañías aéreas, para obtener descuentos en clase turista o business, acceso a tarifas de internet u otras mejoras.

La empresa adjudicataria garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente.

2.2. Alojamiento

La empresa adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite el personal de la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA, tanto nacionales como internacionales y en las categorías que se indiquen por el comisionado, siempre respetando los límites económicos establecidos en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio (BOE nº 19 de 30 de Mayo de 2002) y/o en cualquier otra norma que resulte de aplicación.

La empresa adjudicataria informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

De forma periódica y al menos dos veces al año, el adjudicatario entregará a la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA una relación de hoteles de diferentes categorías, con precio concertado en las ciudades que se recogen en el Anexo I de este Pliego, teniendo dicho Anexo carácter meramente enunciativo y no limitativo.

2.3. Alquiler de vehículos

Este servicio se prestará, cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad, y siempre que ello se autorice en la orden de viaje del personal de la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA.

2.4. Otros servicios

Con carácter puntual, la CNMC podrá requerir al adjudicatario que estando comprendidos en el tráfico ordinario de las agencias de viajes le sean solicitados al adjudicatario tales como:

- Obtención de visados o seguros de viaje complementarios.
- Asesoramiento y apoyo en las actividades relacionadas con los servicios de agencias de viajes, derivadas de los congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características que pueda organizar la CNMC.

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los servicios será realizada en las dependencias de la empresa adjudicataria. El horario ordinario de atención será de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, ininterrumpidamente, o bien, de ser superior, en el horario ofertado como mejora por el adjudicatario en su proposición.

Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria deberá prestar un Servicio de Emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran durante el viaje. Consecuentemente, la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, los teléfonos y direcciones del servicio de emergencia, todo ello sin coste adicional alguno para la CNMC.

Los billetes y/o bonos de reservas serán entregados al peticionario del servicio, en el plazo señalado en la prescripción "Plazos máximos de tramitación", en las sedes de la CNMC de Madrid o Barcelona, según corresponda.

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva según los intereses de la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA. Los gastos suplementarios que generen las anulaciones, cuando éstas se deban a una negligencia o error imputable a la agencia, correrán íntegramente a su cargo.

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la CNMC y en particular, en lo económico. Asimismo, deberá informar al

comisionado sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.

4. PLAZOS MÁXIMOS DE TRAMITACIÓN

Sin perjuicio de las posibles reducciones de plazos contenidas en la proposición del adjudicatario, los plazos máximos de tramitación son los siguientes:

- a) **Informar a la CNMC sobre las mejores opciones disponibles:** 2 horas en horario laboral a contar desde la petición de servicio.
- b) **Reserva o emisión de billetes de transporte y títulos de alojamiento:** 1 hora en horario laboral, a contar desde la confirmación de la petición.

Una vez emitidos los billetes y/o títulos de alojamiento, la adjudicataria deberá facilitar al comisionado los documentos necesarios para viajar en un plazo máximo de 10 horas en horario laboral, desde la confirmación de la solicitud. En caso de urgencia, el plazo máximo será de 2 horas.

- c) **Emisión de certificación sobre la imposibilidad de igualar o mejorar la oferta presentada por un comisionado:** 2 horas desde que se reciba la comunicación sobre la obtención de una tarifa más económica remitida por el comisionado.
- d) **Resolución de incidencias:** 4 horas desde que la incidencia a resolver haya sido puesta en conocimiento del servicio de urgencias del adjudicatario, cuando se trate de desplazamientos en territorio nacional y 8 horas en el caso de que viajes fuera de España.

5. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá:

- a) Gestionar el servicio con la mayor diligencia, celeridad y eficacia posibles, utilizando a tal efecto los medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos.
- b) Y obtener los precios más baratos posibles. En el caso de que un comisionado obtenga una tarifa de transporte y/o alojamiento más ventajosa a la inicialmente planteada por el adjudicatario, lo pondrá en conocimiento de la agencia, que deberá ofrecer una tarifa igual o más económica o bien emitir, en el plazo señalado en la prescripción 4 apartado c), un certificado en el que se haga constar la imposibilidad de igualar o mejorar dicha oferta.

En todo caso, tal como se señala en la cláusula 1 del Pliego de cláusulas administrativas particulares, en los casos en que los comisionados de la CNMC obtengan una tarifa más ventajosa, NO existirá obligación de contratar los servicios a través del adjudicatario.

Para la prestación de los servicios descritos, la empresa adjudicataria contactará directamente con los comisionados del presente contrato, o bien con las personas que designe la CNMC a tales efectos. A tal fin, la CNMC suministrará con la suficiente antelación los nombres, dirección, correo electrónico y teléfonos de las personas autorizadas para la realización de los viajes.

La adjudicataria estará obligada a adscribir a la ejecución del contrato a profesionales que cuenten con la cualificación técnica precisa, y una experiencia en el sector público de al menos 4 años, para atender la normal ejecución del presente servicio.

En el supuesto de que fuera necesario introducir variaciones en los componentes del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria destinará personal que reúna los requisitos de capacidad y experiencia indicados en el párrafo anterior, y siempre previo acuerdo con la CNMC.

El número mínimo de efectivos que la empresa adjudicataria deberá adscribir al contrato es de 4. Asimismo, en el plazo indicado en la cláusula 22.4 del Pliego de cláusulas administrativas particulares, el adjudicatario deberá designar un responsable del servicio, al que le corresponderá llevar a cabo las funciones señaladas en dicha cláusula.

La adjudicataria facturará individualmente a la CNMC cada servicio de cada comisionado, desglosando los importes por conceptos de transporte y/o alojamiento. Las facturas de cargo/abono se presentarán de forma inmediata, en formato original ante los Registros de la CNMC en Madrid o Barcelona, según corresponda, y con identificación precisa del comisionado a quién corresponde, en los términos establecidos en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

Igualmente, la empresa adjudicataria vendrá obligada a presentar un diseño de factura que contenga la siguiente información (o la que en el futuro pudiera señalar la CNMC, en el caso de que fuera necesario introducir alguna modificación):

Para títulos de transporte

- Nombre y apellidos del comisionado
- Dirección/Departamento al que pertenece
- Origen y destino
- Fecha y horario del desplazamiento
- Tipo de tarifa y descripción
- Importe del transporte + IVA
- Gastos de emisión de los billetes

Para los servicios de alojamiento

- Nombre y apellidos del comisionado
- Dirección/Departamento al que pertenece
- Localidad
- Grupo hotelero
- Fechas de estancia
- Importe del Alojamiento + IVA
- Otros servicios hoteleros y extras específicamente detallados

La empresa adjudicataria vendrá obligada a facilitar mensualmente los datos de facturación a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación quiera ejercer la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA con el siguiente detalle como mínimo:

- a) Importe total de operaciones.
- b) Importe por producto (transporte, alojamiento y otros).
- c) Nº total de operaciones por producto y centro de coste.
- d) Cargos de emisión de billetes, aéreos y de ferrocarril.
- e) Descuentos aplicados

La COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA podrá solicitar cualquier otra información, relacionada con la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria y ésta estará obligada a facilitarla.

6. COBERTURA DE RIESGOS

La empresa adjudicataria se compromete a suscribir, en relación con los comisionados del servicio, los seguros de viaje siguientes:

- Seguro de accidentes en viaje (muerte o incapacidad): importe mínimo 1.200.000,00 €
- Seguro de asistencia en viaje 24 horas: importe mínimo 300.000,00 €
- Seguro de equipajes: importe mínimo 2.100,00 €
- Seguro de hospitalización y gastos médicos: importe mínimo 15.000,00 €

Los importes mínimos de cobertura señalados deben entenderse sin perjuicio de las posibles ampliaciones ofertadas como mejora por el adjudicatario en su proposición.

7. USO DE LA AGENCIA A TÍTULO PRIVADO

La empresa adjudicataria deberá, sin compromiso ni obligación alguna para la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA, prestar

servicios a los empleados de la Comisión a título privado, siempre que esto no impida, o afecte negativamente, el adecuado funcionamiento de las operaciones relacionadas con los viajes oficiales de la CNMC.

El adjudicatario deberá aplicar a los empleados de la CNMC que contraten a título particular los descuentos incluidos en el apartado “Información adicional” de su proposición.

La empresa adjudicataria publicará periódicamente catálogos y folletos relativos a hoteles, apartamentos y cualquier otro servicio, en condiciones ventajosas de precio-calidad, tanto en el ámbito nacional como extranjero, para el personal al servicio de la COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA que comprenda los períodos de vacaciones estivales, fines de semana, Navidad y Semana Santa. Dicho catálogo incluirá también ofertas y descuentos en viajes organizados por circuitos turísticos y culturales.

8. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TECNICA

Las empresas licitadoras presentarán su oferta, de acuerdo a la siguiente estructura:

1. Metodología de Trabajo.

En este apartado se describirán los siguientes aspectos:

- Metodología a emplear: Definición del Plan de trabajo y sus procedimientos, consecuentes para obtener el menor tiempo de respuesta necesario para cubrir las necesidades de la CNMC.
- Identificación de los Medios tecnológicos, ofimáticos e infraestructura destinada al apoyo y gestión del servicio en función de los procedimientos que se definen y valores añadidos que aportan en cada caso.

2. Gestión de la atención e información al usuario

En este apartado se detallarán los mecanismos que ofrece el licitador con el fin de atender a los usuarios y facilitar información que pudiera resultar necesaria, mediante herramientas tales como:

- servicio gratuito de alertas, mediante correo electrónico y/o mensaje a móvil, para advertir de incidencias que afecten al servicio contratado
- disponibilidad de oficinas de atención directa al público en los aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat
- ofrecimiento de un servicio de “Localizador de pasajeros” en un país extranjero, como medida preventiva ante catástrofes naturales o acontecimientos extraordinarios de carácter grave
- cualquier otra que revierta en un óptimo sistema de comunicación y atención al usuario

3. Servicio de emergencias 24 horas

En este apartado se incluirá una descripción detallada de la organización del Servicio de emergencia 24 horas: medios humanos y materiales con que cuenta para la prestación de este servicio.

4. Mejoras sin coste adicional para la CNMC

En este apartado, se deberá indicar la propuesta del licitador en relación con las siguientes mejoras:

- Ampliación del horario ordinario de atención para la CNMC, respecto al requerido en este Pliego.
- Mayores coberturas de riesgos de viaje mediante seguro. Se valorará como mejora el ofrecimiento de coberturas por importes superiores a las cuantías establecidas en la cláusula “Cobertura de riesgos” del presente Pliego de prescripciones técnicas.
- Disponer de un sistema de valoración del grado de satisfacción de los usuarios.
- Propuesta de gestión de Programas de fidelización tanto personales como corporativos.
- Medios tecnológicos dispuestos por la agencia para compilar un “Perfil de viajero” con sus datos y preferencias.

5. Información adicional

Asimismo, a título informativo y sin que ello constituya un criterio de valoración de las ofertas, los licitadores deberán incluir datos sobre los descuentos que ofrecerán a los empleados de la CNMC a título particular.

ANEXO I

AMBITOS DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA (relación no exhaustiva)

AMBITO NACIONAL	AMBITO INTERNACIONAL
<ul style="list-style-type: none">• CAPITALES DE PROVINCIA Y DE CC.AA.• VIGO	<ul style="list-style-type: none">• CAPITALES DE LA UE• FLORENCIA• VENEZIA• FRANKFURK• MUNICH• LA HAYA• ZURICH• NUEVA YORK• WASHINGTON• MEXICO D.F.• SAO PAULO• RIO DE JANEIRO