

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UNA AGENCIA DE VIAJES

**EXPEDIENTE N.º 2511OB03**

### **1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El objeto de este pliego de prescripciones técnicas es determinar las condiciones de ejecución del servicio de una agencia de viajes para la asistencia en la gestión integral de la preparación y concreción de cualquier tipo de viaje, así como la asistencia en la gestión de actos corporativos.

Las entidades receptoras de los servicios serán:

- Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (Ente público).
- Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A.
- Fundación La Marató de TV3.

En este pliego de prescripciones técnicas se especifican las características básicas que deben regir en el servicio, que incluye:

- La gestión de las reservas, de la emisión, de la modificación, de la anulación, en su caso, y de la entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, tanto a nivel nacional como internacional.
- La gestión de la emisión, de la modificación o de la anulación, en su caso, de las reservas de alojamiento en hoteles, apartamentos, albergues y residencias, tanto a nivel nacional como internacional.
- La gestión del alquiler de vehículos (nivel nacional e internacional), la recogida y entrega a los viajeros, el alquiler de salas de conferencias y reuniones, restaurante y, en general, de cualquier servicio propio de las agencias de viajes.
- Información sobre visados y otros trámites administrativos y legales para viajar, siempre que sea necesario.

### **2. USUARIOS DEL SERVICIO**

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán los empleados y colaboradores adscritos a las entidades y empresas que componen el grupo Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, en cualquiera de sus centros y delegaciones en todo el estado y el extranjero, con motivo de los desplazamientos que estos deban realizar por motivos profesionales vinculados a su actividad dentro de la empresa.

### **3. POLÍTICA DE VIAJES.**

De acuerdo con la actual política de viajes de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. los establecimientos hoteleros deben ser de categoría estándar, de acuerdo con la clasificación del Decreto 159/2012, de 20 de noviembre de establecimientos de alojamiento turístico o, según los requerimientos del viaje,

alojamientos tipo apartamento, albergue o similares. Los billetes de transportes serán de clase turista y los vehículos de alquiler según las necesidades de producción.

Para garantizar la seguridad del conductor/viajero, es obligatorio hacer la reserva del vehículo incluyendo el seguro con las máximas garantías (Todo riesgo, hoja crédito).

No obstante, en los casos de urgencia debidamente justificada, cuando no haya billete o pasaje de la clase turista o en función de las características del viaje, se podrá contratar una clase superior.

#### **4. MEDIOS HUMANOS. EQUIPO DE TRABAJO Y MATERIALES**

El modelo de servicio requerido es el de "outplant", esto es, un servicio de atención al cliente situado en las instalaciones de la empresa adjudicataria y desde donde los equipos trabajarán exclusivamente por la CCMA, S. A., siendo un equipo personalizado y adaptado a la CCMA, S. A.

##### **4.1 Medios humanos. Equipo de trabajo**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de este contrato un mínimo de 2 personas que serán las encargadas de gestionar los diferentes encargos del servicio que se soliciten. Además de estas dos personas, deberá designar a una persona responsable del servicio.

Las personas que componen el equipo de trabajo y el responsable del servicio deben hablar y escribir correctamente los idiomas catalán, castellano e inglés. Además, el responsable del equipo deberá ser diplomado en Turismo o un título equivalente, o bien acreditar una experiencia en la organización de viajes mínima de 5 años.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la estabilidad del equipo de "outplant" con las características y los mínimos indicados anteriormente, en los casos de absentismo por bajas, vacaciones y finalizaciones contractuales. En este sentido, el adjudicatario informará del porcentaje de absentismo y cómo se gestiona la cobertura del mismo.

##### **4.2 Medios materiales y requerimientos técnicos**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del contrato una oficina donde se ejecutarán los encargos que se deriven de esta licitación (sistema "outplant"), sin perjuicio de otras oficinas que eventualmente se puedan poner a disposición de este contrato.

El adjudicatario deberá trabajar como mínimo con dos GDS "Sistemas de Distribución Global" con el fin de tramitar las peticiones de viajes efectuadas por parte de la CCMA, S. A.

Por otro lado, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición para la ejecución del contrato, como mínimo:

- Un programa informático que permita la autoreserva completa del servicio. Este programa informático deberá incluir las compañías de bajo coste y las páginas web de las líneas aéreas convencionales y los acuerdos que pueda tener la CCMA, S. A. con las compañías de servicios de transporte y viaje. Debe garantizar la conexión simultánea, si es posible, de un mínimo 10 usuarios localizados en diferentes delegaciones nacionales e internacionales de la CCMA, S. A.

- Un sistema de alertas que facilite información sobre cualquier aspecto que pueda generar una incidencia en los viajes planificados o pendientes de planificar (huelgas, incidencias técnicas, políticas, meteorológicas). Este sistema permitirá la parametrización de envíos de las alertas a los viajeros afectados. El adjudicatario facilitará a la CCMA, S. A. un usuario de acceso a la herramienta para la visualización de estas alertas de forma automática.
- Un sistema de seguridad y localización actualizada y en tiempo real de viajeros, accesible vía internet las 24 horas del día, 7 días a la semana.
- Una herramienta informática on-line web que permita poder explotar los datos de la actividad realizada y generar, como mínimo, informes de gestión y resolución de incidencias.
- Una base de datos con el perfil de los principales viajeros, con sus datos y preferencias.

## **5. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La empresa licitadora deberá garantizar, como mínimo, un servicio de oficina de lunes a viernes de 9 horas a 19 horas ininterrumpidamente. Es necesario que el adjudicatario disponga de medios suficientes y de una organización adecuada para atender cualquier petición que realice dentro de este horario. Este servicio estará cubierto por el equipo "outplant".

## **6. SERVICIO DE ATENCIÓN 24 HORAS 365 DÍAS**

Las empresas licitadoras deberán disponer de un servicio de atención 24 horas y 365 días al año para cubrir aquellas demandas de servicio que se puedan producir fuera de los horarios de oficina propuestos en sus ofertas.

Este servicio debe permitir realizar cualquier servicio aunque no sea urgente, todas las operaciones posibles (reservas, cambios de última hora) a cualquier hora del día y de la noche. El personal de atención de este servicio deberá prestar una atención personalizada reconociendo las características del cliente y su política de viajes.

Para la gestión del servicio de atención 24x365, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la CCMA, S. A. un número de teléfono exclusivo.

El personal de atención de este servicio gestionará las peticiones e incidencias que se puedan producir fuera de los horarios de prestación del servicio habitual y las que se produzcan en el transcurso del viaje. Es por ello que los usuarios de este servicio podrán ser cualquiera de los viajeros de la CCMA, S. A.

## **7. ASISTENCIA EN LA GESTIÓN DE ACTOS CORPORATIVOS**

El adjudicatario deberá asistir, a petición de la CCMA, S. A., en la gestión de actos, reuniones y convenciones que organice la propia CCMA, S. A. bien sea en sus instalaciones, bien sea en hoteles, centros de convenciones o similares.

El servicio consistirá entre otros en la contratación de las salas de reuniones o de celebración del acto, así como en la gestión del personal asistente y la logística del acto.

## **8. PRECIO MÍNIMO GARANTIZADO.**

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la mejor relación calidad-precio (precio mínimo garantizado) y equipará sus precios a los que se puedan obtener de forma directa con el proveedor.

## **9. OPERATIVA Y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria debe responder a los encargos de servicio ofreciendo opciones de viaje, tanto en cuanto a los billetes de los medios de transporte como al alojamiento, sin perjuicio del funcionamiento del sistema de auto reserva que se haya ofrecido.

La empresa adjudicataria deberá ofrecer opciones de medios de transporte lo más sostenibles posible (priorizando en tren por delante del avión), alojamientos cercanos al lugar donde las personas que viajan tengan que desplazarse y alojamientos que dispongan de una certificación de sostenibilidad si es posible.

Habitualmente las peticiones se adelantarán telefónicamente, aunque posteriormente, la confirmación de la reserva deberá ser por correo electrónico, las peticiones urgentes se resolverán en el mismo momento y por línea telefónica.

En el caso de que la CCMA, S. A. se vea obligada a gestionar los viajes organizados por terceros, la empresa adjudicataria deberá actuar de intermediario con la gestión de la contratación del viaje.

| La empresa adjudicataria deberá garantizar las reservas de alta demanda, mediante pre-pago por tarjeta de crédito (DINER~~SE~~) o transferencia bancaria.

### **8.1. Operativa y requerimientos de las corresponsalías internacionales**

| La empresa adjudicataria deberá dar servicio a nivel internacional a las áreas de influencia donde la CCMA, S. A. dispone de corresponsalías: Europa, América del Norte, América del Sur, Oriente Próximo y Asia. Actualmente tiene corresponsalías en Londres, París, Bruselas, Berlín, Moscú, Pequeña India, Jerusalén, Washington y Buenos Aires.

La CCMA, S. A. facilitará un listado del personal autorizado para contratar servicios en dichas corresponsalías y un protocolo de autorizaciones.

## **9 ACUERDOS MARCOS**

La empresa adjudicataria se compromete a aplicar los acuerdos que la CCMA, S. A. tiene suscritos o pueda suscribir con los diferentes proveedores asociados a los viajes.

La empresa adjudicataria analizará los acuerdos y propondrá posibles mejoras en función del análisis de mercado que realice de acuerdo con el programa de trabajo que establezca la CCMA, S. A. y a su requerimiento negociará nuevas condiciones especiales con los diferentes proveedores.

## **10. SISTEMA ECONÓMICO Y PAGO.**

El sistema económico del contrato es el nombrado como coste por servicio (transaction fee).

| Si el transporte aéreo requiere de un trayecto con escaleras, se aplicará un único cargo de emisión.

Se establece un precio por los servicios que forman parte de la oferta de la propia empresa adjudicataria.

Los servicios solicitados se facturarán de forma individualizada por cada número de solicitud de servicio.

### **10.1. Facturación electrónica.**

Las facturas deberán emitirse de forma electrónica y deberán incluir la codificación de sus productos, para poder incorporarlo automáticamente en el sistema informático, allí donde la CCMA, S. A. requiera.

En este informe deberá constar la huella de carbono de los servicios ofrecidos, al menos de los servicios de transporte.

Las facturas deberán incluir una hoja anexa con el detalle de todos los productos y servicios contratados en ese servicio.

Las facturas deberán entregarse a la CCMA, S. A. a través del punto de entrada de la Administración Abierta de Cataluña, y deberán incluir, necesariamente, el número de solicitud de servicio en el lugar que la CCMA, S. A. especifique.

### **10.2 Sistema de pago**

| El sistema de pago será con la tarjeta DINER~~SE~~ o aquel que determine en ese momento la CCMA, S. A.

La adjudicataria debe facilitar a la entidad financiera DINERS Club los siguientes datos a través del fichero correspondiente para que los incluya en el extracto mensual para poder hacer la conciliación del extracto bancario:

- N.º Factura
- Fecha factura
- Importe Total
- Solicitud de Servicio

El pago por parte de la CCMA, S. A. al proveedor de la tarjeta de crédito se efectuará en el plazo contractualmente establecido.

## **11. INFORMES DE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.**

La empresa adjudicataria deberá remitir a los gestores del servicio, en la primera quincena de cada trimestre, una relación de todos los encargos ejecutados, detallando como mínimo: el objeto del servicio, el precio total, la persona y la entidad solicitante.

En este informe deberá constar la huella de carbono de los servicios ofrecidos, al menos de los servicios de transporte.

Todas las incidencias que puedan surgir en la ejecución del contrato, además de quedar reflejadas en el mencionado informe de gestión, se resolverán en las reuniones periódicas entre la persona responsable designada por la Dirección de Compras y la responsable designada por la empresa adjudicataria.

## **12. VIGILANCIA, SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS DE SERVICIO**

El responsable del servicio por parte del adjudicatario informará periódicamente sobre el desarrollo del servicio al responsable del servicio por parte de la CCMA, S. A.

El responsable del servicio por parte de la CCMA, S. A., supervisará el servicio de forma continua y podrá solicitar informes puntuales sobre el desarrollo del servicio o sobre las incidencias producidas.

Todas las incidencias que puedan surgir en la ejecución del contrato se resolverán en las reuniones periódicas entre la persona responsable designada por la CCMA, S. A., y la responsable designada por la empresa adjudicataria.

## **13 VOLUMEN DE SERVICIO**

A efectos exclusivamente informativos, la facturación y el número de operaciones realizadas en los últimos doce meses ha sido el que se detalla en la tabla siguiente:

Producto	VENTAS		REEMBOLSOS		TOTALES				
	Ventas	Ops. V.	Reembolsos	Ops. R.	Total	Ops. T	PM	%Ventas	%Ops.
GRUPOS NACIONAL	450.415,89 €	6	0,00 €	0	450.415,89 €	6	56301,99 €	19,98%	0,09%
HOTEL NACIONAL	469.759,48 €	2136	34.512,69 €	136	435.24679 €	2000	217,62 €	19,30%	22,07%
AVION RESTO INT.	273.542,33 €	741	13.117,50 €	30	260.42483 €	711	366,28 €	11,55%	7,85%
HOTEL EUROPA	269.307,27 €	589	17.680,02 €	34	251.627,25€	555	453,38 €	11,16%	6,12%
AVION EUROPA	197.941,85 €	1262	1.088,85 €	9	196.853,00 €	1253	157,11 €	8,73%	13,83%
AVION NACIONAL	195.067,59 €	1383	1.580,04 €	10	193.487,55 €	1373	140,92 €	8,58%	15,15%
HOTEL RESTO INT.	204.819,96 €	320	16.439,62 €	21	188.38034 €	299	630,03 €	8,35%	3,30%
TREN NACIONAL	120.252,26 €	2676	14.816,93 €	295	105.43533 €	2377	44,36 €	4,68%	26,23%
VARIOS NACIONAL	91.098,96 €	71	19.728,70 €	4	71.370,26 €	67	1.065,23 €	3,17%	0,74%
VARIOS RESTO INT.	36.707,00 €	60	3.858,20 €	2	32.848,80 €	58	566,36 €	1,46%	0,64%
COCHE EUROPA	16.338,24 €	39	401,97 €	2	15.936,27 €	37	43071 €	0,71%	0,41%
COCHE NACIONAL	17.141,73 €	80	2.834,54 €	4	14.307,19 €	76	188,25 €	0,63%	0,84%
TREN EUROPA	11.899,58 €	124	37,58 €	1	11.862,00 €	123	96,4 €	0,53%	1,36%
COCHE RESTO INT.	10.308,32 €	24	722,17 €	1	9.586,15 €	23	46,79 €	0,43%	0,25%
VARIOS EUROPA	9.095,17 €	43	0,00 €	0	9.095,17 €	43	211,52 €	0,40%	0,47%
INSCRIPCIONES	2.578,00 €	4	0,00 €	0	2.578,00 €	4	644,50 €	0,011%	0,04%
MARITIMO NACIONAL	2.046,71 €	26	0,00 €	0	2.046,71 €	26	7872 €	0,09%	0,29%
TREN RESTO INT.	1.959,00 €	11	0,00 €	0	1.959,00 €	11	178,9 €	0,09%	0,12%
MAYORISTA NACIONAL	1.158,75 €	6	0,00 €	0	1.158,75 €	6	19313 €	0,05%	0,07%
AUTOCAR NACIONAL	127,07 €	10	0,00 €	0	127,07 €	10	12,71 €	0,01%	0,11%
AUTOCAR EUROPA	96,00 €	2	0,00 €	0	96,00 €	2	48,00 €	0,00%	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>2.381.661,16 €</b>	<b>9615</b>	<b>126.818,81 €</b>	<b>553</b>	<b>2.254.842,35€</b>	<b>9062</b>	<b>248,82 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Sant Joan Despí, noviembre del 2025