NET949351: SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

INDICE

1 OBJETO 3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3
3 CONDICIONES DEL SERVICIO 4
4 FACTURACIÓN 6
ANEXO I: CENTROS AGENCIA MEDIO AMBIENTE Y AGUA 8

1 OBJETO

Es objeto del presente pliego definir las prescripciones técnicas que van a regir el contrato de Servicio de agencia de viajes para la Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía (en adelante LA AGENCIA).

En el contrato se consideran incluidos los servicios solicitados a la empresa adjudicataria (en adelante EL CONTRATISTA) así como los costes de tramitación de los mismos, es decir, los costes asociados a todas aquellas funciones propias de una agencia de viajes: información, programación de viajes, reservas, su confirmación, expedición de billetes en líneas regulares de transporte, alquiler de vehículos, alojamiento y reservas, envío de billetes al usuario, modificaciones, anulaciones, en su caso, y seguros de obligado cumplimiento, con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles en cada momento.

El servicio siempre será presupuestado y facturado de forma desglosada, indicando los costes de asesoramiento e intermediación y los del servicio prestado por un tercero (costes del alojamiento, transporte, alquiler, etc).

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA se compromete a gestionar y prestar los servicios contratados en función de los siguientes tipos:

Gestión de Transportes

EL CONTRATISTA tramitará, confirmará y emitirá en su caso, todos los billetes que LA AGENCIA solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales. Asimismo informará al personal sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados.

EL CONTRATISTA gestionará igualmente los cambios y anulaciones de billetes que sean precisos. En el caso del transporte por ferrocarril será obligatorio que se garantice en su caso además la posibilidad de cambio o anulación de los billetes de RENFE por los propios viajeros.

EL CONTRATISTA ofrecerá en todos los casos, la tarifa más económica que pueda obtener, adecuada a las necesidades de cambio o anulación de los billetes, informando de los posibles gastos que se puedan originar por los mismos y siempre teniendo en cuenta las instrucciones que LA AGENCIA transmita en aplicación de la política de viajes de los empleados de LA AGENCIA existente en cada momento.

Los cargos de emisión de billetes de transporte sólo se podrán facturar una vez para un mismo servicio, considerando como tal el trayecto de ida y vuelta. Los costes de emisión por cambios no podrán ser facturados.

Alojamiento

EL CONTRATISTA tramitará, confirmará y remitirá en su caso, todas las plazas hoteleras que precise LA AGENCIA, tanto de ámbito nacional como internacional y en la categoría de hoteles solicitadas.

En casos excepcionales, en relación a los hoteles o casas rurales de Andalucía, EL CONTRATISTA garantizará que se pueda realizar la reserva en los mismos y la gestión del pago.

Organización de Viajes

EL CONTRATISTA organizará todos aquellos viajes a requerimiento de LA AGENCIA tanto a nivel nacional como internacional, proponiendo igualmente las condiciones más ventajosas en cuanto a billetaje, hoteles u otros servicios complementarios.

Otros Servicios:

Asimismo y a requerimiento de LA AGENCIA, EL CONTRATISTA podrá prestar los siguientes servicios:

a) Visados e Información: La adjudicataria en casos excepcionales tramitará a todos los empleados de LA AGENCIA que viajen por motivos profesionales los visados que se requieran. En los países de destinos los gastos ocasionados por la gestión de los mismos correrán a cargo de LA AGENCIA. Asimismo junto a los pasajes y billetes, dotará de información necesaria sobre el punto de destino (principales aeropuertos, planos de ciudad, localización de corresponsales de la adjudicataria más próxima etc.) siempre y cuando LA AGENCIA no disponga o pueda obtenerla de la oficina de turismo correspondiente.
b) Servicios complementarios: servicio de guías si se estima oportuno por LA AGENCIA, catering, alquiler de salas, servicio transportes para minusválidos, servicios de autobuses, etc.
c) Póliza de seguros de asistencia en viajes: EL CONTRATISTA, si así se requiere por LA AGENCIA durante la vida del contrato, presentará las alternativas que tuviera para este epígrafe, con indicación de coberturas, condiciones e importe de las mismas, indicando en su caso las exclusiones que correspondan.

3 CONDICIONES DEL SERVICIO

LA AGENCIA, designará de entre su personal un responsable que se encargará del seguimiento y control de los trabajos constitutivos del contrato y de la realización de aquellas actividades que se deduzcan del mismo. Dicho responsable por parte de LA AGENCIA, comunicará AL CONTRATISTA las personas que en cada momento podrán solicitar los billetes u otros servicios; a su vez, EL

CONTRATISTA designará una persona responsable ante LA AGENCIA. Para el correcto seguimiento del contrato, EL CONTRATISTA registrará los datos de los servicios solicitados por las personas autorizadas en el área de trabajo que LA AGENCIA habilitará, no pudiendo ser facturados aquellos servicios que no estén incluidos en dicha área. Entre otros, se deberá indicar por cada servicio los siguientes datos:

- Referencia: número del albarán o identificador del servicio
- Centro de gestión: unidad o área organizativa de LA AGENCIA que solicita el servicio
- Centro de costes: código de seis dígitos facilitado por LA AGENCIA
- Servicio contratado: tipo de servicio (billete aéreo/tren, alquiler vehículo, hoteles…)
- Descripción: datos relacionados con el servicio (trayecto, nombre del hotel…)
- Fecha solicitud
- Fecha realización del servicio contratado
- Importe del servicio (sin IVA)
- Costes de la gestión (sin IVA)
- Aquella documentación relacionada con el servicio (talones de venta, albaranes, etc…)

EL CONTRATISTA deberá asumir la gestión de los servicios que puedan ser requeridos por el personal tanto de Servicios Centrales como el de las diferentes Gerencias Provinciales de LA AGENCIA, mediante correo electrónico y vía telefónica.

EL CONTRATISTA se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas para LA AGENCIA en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes. Los viajes se realizarán a ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, trayectos (sin escalas), y con billete electrónico.

En cuanto a transporte aéreo, EL CONTRATISTA operará igualmente con compañías aéreas de bajo coste en aquellos supuestos que se solicite por LA AGENCIA.

EL CONTRATISTA deberá tratar directamente con los hoteles sin intervención de mediador o corresponsal alguno. En ningún caso, podrán repercutirse a LA AGENCIA gastos derivados de la intermediación distintos de los propios servicios DEL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA proporcionará a LA AGENCIA los billetes solicitados por ésta para las fechas y destinos concretados por la misma. LA AGENCIA comunicará AL CONTRATISTA, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase del billete requerido. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, EL CONTRATISTA quedará obligado a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios

informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos y, en particular, para la resolución de las incidencias que pudieran plantearse.

En ningún caso se podrá superar los **7 días naturales** para la gestión y entrega de los servicios solicitados.

EL CONTRATISTA, antes de proceder a realizar la reserva deberá informar a LA AGENCIA de las posibles opciones de compañía aérea y trenes, hoteles (tarifa, escalas, etc.), proponiendo en su caso las mejores opciones para LA AGENCIA, siendo estas tarifas las propias del viaje con gastos adicionales de gestión por parte de LA AGENCIA.

LA AGENCIA no será responsable de los gastos añadidos de transportes o alojamiento, fundamentalmente en los supuestos de trasbordo de trenes, vuelos, etc. ocasionados por imprevistos ajenos a la voluntad del usuario, siendo competencia DEL CONTRATISTA

Una vez firme la reserva, EL CONTRATISTA entregará los billetes/bonos (en caso que sea necesaria la entrega física) debidamente cumplimentados, donde le indique LA AGENCIA; el método preferente de entrega será el correo electrónico.

EL CONTRATISTA atenderá y realizará el servicio en el siguiente horario: de lunes a sábados laborales, de 08:30 a 19:30 horas, fuera del horario establecido EL CONTRATISTA facilitará un teléfono de contacto para la prestación de los servicios de urgencia, 24 horas/365 días del año.

4 FACTURACIÓN

EL CONTRATISTA se compromete a facturar independientemente sus servicios de mediación de agencia de viajes, desglosando individualmente el coste por los distintos servicios prestados. Como condición esencial del contrato, no se permitirán comisiones de las empresas proveedoras AL CONTRATISTA

En la petición de servicios por parte de LA AGENCIA se indicará obligatoriamente un **Centro de Coste** asociado y mensualmente EL CONTRATISTA emitirá una factura por tipo de servicio desglosada en los centros de coste indicados que irá acompañada de la relación valorada incluida en el área de trabajo. No se podrán facturar servicios no incluidos en la mencionada área.

En servicios de alojamiento, en ningún caso se abonarán por parte de LA AGENCIA, gastos distintos del desayuno y alojamiento por encima de las tarifas autorizadas. El importe del garaje en desplazamientos en vehículos particulares podrá incluirse en la propia factura como gasto adicional. Los gastos tales

como minibar, teléfono, televisión o los derivados de los acompañantes deberán ser abonados directamente por los usuarios antes de abandonar el hotel.

Las facturas deberán especificar para cada uno de los servicios, los medios de transportes, las fechas de los desplazamientos, días de estancia en cada hotel, así como el nombre del usuario o usuarios de cada uno de los servicios.

Las facturas, que serán remitidas a LA AGENCIA, se entregarán en las oficinas de La Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía (Dpto. de Contabilidad), en Sevilla, C/ Johan G. Gutenberg, nº1, Isla de la Cartuja, 41092 en forma original y dos copias, en estas facturas deberá constar necesariamente el nº de contrato (NET….) así como los centros de coste asociados a las peticiones.

Se requerirá la facturación separada de aquellos servicios que se soliciten para adscribir a proyectos concretos financiados con fondos LIFE de la unión Europea conforme a las disposiciones comunes reguladoras de los citados fondos. En estos casos LA AGENCIA lo pondrá en conocimiento de la empresa seleccionada a fin de formalizar un adenda específica para cada proyecto concreto, identificando al mismo, y esta referencia deberá indicarse en cada factura.

A título informativo, se facilitan las operaciones realizadas en un año por la Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía:

GASTOS DE GESTIÓN ALOJAMIENTOS	**Unidades**	**Cantidad**	**Importe facturado anual aproximado por categorias**
Hoteles Nacional	Reservas	800	52.000,00 €
Hoteles Internacional	Reservas	32	5.000,00 €
GASTOS EMISIÓN BILLETES TRANSPORTE IDA-VUELTA			
Renfe Nacional	Operaciones	385	15.000,00 €
Aéreo Nacional	Operaciones	100	15.000,00 €
Aéreo Europeo	Operaciones	35	8.000,00 €

ANEXO I: CENTROS AGENCIA MEDIO AMBIENTE Y AGUA

Almería: Calle Marruecos nº 33 Bajo. 04004. Almería

Cádiz: Plaza Madrid s/n Estadio Ramón de Carranza. Fondo Sur – Planta 1ª Local 11. 11010. Cádiz

Córdoba: Calle Pepe Espaliu, número 2. 14004. Córdoba

Granada: Calle Joaquina Eguaras Nº 10, Bajos del Edificio Victoria. 18013. Granada

Huelva: Calle Plus Ultra, nº8, 7ª Planta. 21001. Huelva

Jaén: Avda. de Andalucía nº 104 Escalera 3 1ª planta. 23006. Jaén

Málaga: Puerto de Málaga Cara Sur Lonja del Puerto s/n. 29001. Málaga

Sevilla: C/ Johan G. Gutenberg, 1 - Isla de la Cartuja. 41092. Sevilla

 © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados