



DIRECCIÓN SECRETARÍA GENERAL

ÁREA DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS CORPORATIVOS

SERVICIO DE CONTRATOS CORPORATIVOS

# **SSGG-PPT-11-2020**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AGENCIA DE VIAJES DE METRO MADRID**

Control de Documento		
Autor: Servicio de Contratos Corporativos		
Versión	Fecha	Código
1	Octubre/2020	SSGG-PPT-11-2020



## Sumario

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
3.1	SOLICITUD DE SERVICIO .....	4
3.2	ENTREGA DE TÍTULOS .....	4
3.3	OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ..	4
<b>4</b>	<b>GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
4.1	SERVICIO ATENCIÓN 24 HORAS .....	6
<b>5</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
5.1	TRANSPORTE.....	6
5.2	VISADOS .....	7
5.3	ALOJAMIENTOS.....	7
5.4	SERVICIOS ESPECIALES.....	8
<b>6</b>	<b>ESTIMACIÓN VOLUMETRÍA ANUAL .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>TARIFAS Y PRECIOS .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>FACTURACIÓN .....</b>	<b>9</b>
8.1	FORMA DE PAGO .....	10
<b>9</b>	<b>ANEXO 1. PENALIZACIONES.....</b>	<b>10</b>

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSEG-PPT-11-2020	1	2 de 11



## 1 INTRODUCCIÓN

Metro de Madrid S.A., en adelante METRO, utiliza los servicios agencias de viaje para la gestión y explotación del servicio de transporte público de viajeros que tiene encomendado.

Con el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT), se establecen las condiciones técnicas que definan el servicio de agencia de viajes requerido por METRO, al objeto de que cualquier empresa pueda optar a ofrecerlos con las mejoras que redunden en un incremento de la eficiencia técnica y en la calidad del servicio prestado.

## 2 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación de la prestación del servicio de agencia de viajes para la GESTIÓN, EMISIÓN, MODIFICACIÓN, ANULACIÓN y ENTREGA de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, así como, en los casos que se requiera, los servicios de ALOJAMIENTO Y ALQUILER DE VEHÍCULOS, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que por razón del servicio, deba efectuarse por cuenta de METRO.

En concreto, el objeto del presente contrato incluye:

- ✓ **Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con los medios de transporte, ya sean en avión, ferrocarril, autobús o barco, y la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación, adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.**
- ✓ **Reservar a los mejores precios del mercado habitaciones en hoteles, tanto en territorio nacional como en el extranjero.** Por regla general deberán ser céntricos, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas a los servicios que le son propios y en atención del cliente.
- ✓ **Gestionar los documentos administrativos** que fueran necesarios para la organización del viaje, tales como visados, gestión de aduanas, exceso de equipajes, seguros especiales, así como cualquier otro que sea necesario.
- ✓ **Alquilar vehículos con o sin conductor.**
- ✓ **Prestar los servicios asociados a jornadas, seminarios, reuniones, convenciones o cualquier otro evento que les sea solicitado por METRO.**
- ✓ **Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes** y que estén asociados al correcto desarrollo de los objetos definidos en los puntos anteriores.

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSGG-PPT-11-2020	1	3 de 11



### 3 ALCANCE

#### 3.1 SOLICITUD DE SERVICIO

Los servicios serán solicitados a la agencia por parte de la persona/s autorizada/s para ello por METRO mediante correo electrónico. En el mismo se describirán las circunstancias que puedan afectar al mismo (origen, destino, fechas, horarios, números de viajeros, datos personales, clase turista, etc.)

Una vez solicitado el servicio y emitido el billete o realizada la correspondiente reserva, la empresa adjudicataria remitirá correo electrónico al responsable del contrato de METRO documento justificativo del servicio solicitado especificando:

- ✓ Nombre completo del titular. DNI.
- ✓ Medio de transporte.
- ✓ Servicio que se va a facturar.
- ✓ Importe.
- ✓ Número de billetes. Localizador.
- ✓ Fecha del servicio: Hora de salida y llegada

En los bonos de hotel se indicará:

- ✓ Nombre completo del titular. DNI.
- ✓ Nombre del hotel y dirección.
- ✓ Tipo de habitación. Régimen.
- ✓ Fechas.

#### 3.2 ENTREGA DE TÍTULOS

Los títulos de transporte y de hotel serán entregados por correo electrónico a la dirección que se indique. La entrega de títulos se realizará sin coste económico para METRO.

#### 3.3 OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

METRO no asume la obligación de contratar todos los viajes o servicios a través de la agencia que resulte adjudicataria cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean más ventajosas, tanto cuantitativamente, o cuando, en virtud de convenios o acuerdos con otras instituciones públicas o privadas, de los mismos se deriven compromisos con aquellas en esta materia. Igualmente se entenderá en el caso de los desplazamientos a jornadas, cursos o congresos, cuando la organización proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por la empresa adjudicataria u ofertados por ésta en peores condiciones económicas.

METRO se reserva también el derecho a solicitar fuera de los términos establecidos en el contrato determinadas prestaciones, por razones que impidiesen realizar los trámites a través del Contratista, por requerirse alguno de los servicios con carácter de urgencia u organizativos.

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSGG-PPT-11-2020	1	4 de 11



## 4 GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La solicitud de los servicios se efectuará exclusivamente por el personal que el Responsable del contrato por parte de METRO determine al efecto.

El Contratista asumirá el compromiso de cumplir las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos por METRO en el marco del presente acuerdo:

- ✓ El Contratista se compromete a **prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia**, utilizando al efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del Contratista.
- ✓ El Contratista deberá **disponer de dos gestores y un interlocutor de acuerdo con lo indicado en el Pliego de Condiciones Particulares**.
- ✓ El Contratista deberá disponer de una oficina desde la que se preste el servicio, así como tener un Área especializada en el Sector Público.
- ✓ El Contratista deberá comunicar previamente a METRO la rotación del personal destinado al contrato. Además, la cualificación de las nuevas personas deberá ser, al menos, la misma que la de los perfiles exigidos en el Pliego de Condiciones Particulares.
- ✓ La empresa Contratista dispondrá de un servicio de oficina en el que **atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados de lunes a viernes, en horario aproximado de 09:00 a 19:00**.
- ✓ La empresa Contratista deberá poner a disposición de METRO:
  - **Herramienta informática de solicitud de viaje** (NO DE AUTORESERVA, solamente para comunicación y seguimiento de las solicitudes).
  - **Servicio de alertas**, mediante correo electrónico, para advertir incidencias que afecten al servicio objeto de licitación.
  - **Servicio de localizador de pasajeros en un país extranjero**, ante catástrofes naturales o acontecimientos extraordinarios de carácter grave.
  - **Fichas de "Perfil de viajero"**, para tener los datos y preferencias de los empleados que viajan frecuentemente.
- ✓ Facilitará, cualquier información que se solicite tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc.
- ✓ **Deberá informar, asimismo, de las direcciones y teléfonos para resolver las incidencias que puedan surgir en relación con los servicios contratados. Dicho servicio de información y apoyo será permanente, incluido sábados, domingos y festivos, según calendario laboral de METRO.**

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSGG-PPT-11-2020	1	5 de 11



- ✓ Facilitará la entrega y recogida de documentación a través de un **servicio de mensajería**. Es decir, la prestación del Servicio deberá realizarse en las oficinas propias del Contratista. No obstante, el Contratista deberá entregar en las oficinas de METRO, cuando el soporte no pueda transmitirse por medios telemáticos, los billetes, bonos de hotel u otros justificantes en el menor tiempo posible desde su emisión, con un máximo de 2 horas desde la reserva y confirmación del Servicio y sin cargo adicional alguno.
- ✓ El Contratista deberá **realizar la facturación**, con desglose de IVA, a las instrucciones que le dirija METRO, a los efectos de emitir las facturas por las operaciones y conceptos correspondientes a las aprobaciones específicas de gasto tramitadas con cargo al presupuesto de Agencia de Viajes.

#### 4.1 SERVICIO ATENCIÓN 24 HORAS

La empresa contratista deberá disponer de un servicio de atención 24x365, pudiéndose realizar cualquier solicitud o trámite en todo momento, incluida la emisión de billetes.

Además, este servicio deberá dar cobertura total e inmediata a los viajeros /usuarios de METRO que en cada momento estuviesen haciendo uso de un servicio, ya sea en territorio nacional como en el extranjero.

El adjudicatario deberá disponer de un procedimiento que distinga diferentes niveles de autorización para realizar las gestiones en las solicitudes de los viajes y autorizaciones. Será el responsable del contrato de METRO quién informe al adjudicatario de los usuarios correspondientes a cada perfil.

### 5 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

#### 5.1 TRANSPORTE

El Contratista deberá tramitar la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de todos los billetes que METRO solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales.

Así mismo informará al personal, tanto de forma verbal como escrita, sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados gestionando, en cada caso, la aplicación de las tarifas más reducida con independencia de las condiciones de cambio y/o anulación asociadas con dichas tarifas, advirtiendo de las restricciones que, en su caso fueran de aplicación.

A este respecto se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Todos los billetes en cualquier medio de transporte se emitirán en clase turista.
- ✓ En los vuelos solicitados, ofrecer en líneas regulares, las tarifas más reducidas disponibles en clase turista, con fechas y horas de vuelo cerradas, informando de las condiciones de las mismas.
- ✓ Preferentemente se emitirán los billetes en formato electrónico.

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSGG-PPT-11-2020	1	6 de 11



- ✓ A la vista de las plazas disponibles, en el vuelo solicitado, ver si la tarifa del vuelo anterior o posterior, es más económica para ofrecerla.
- ✓ Toda solicitud de transporte deberá ser previamente autorizada.
- ✓ La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios, modificaciones y/o anulaciones de billetes que sean precisos, informando detalladamente sobre los posibles gastos que se puedan originar por los mismos. En el caso de que dichas modificaciones tuvieran que ser realizadas por el viajero en desplazamiento, se facilitará la gestión para que los cambios o anulaciones los pueda realizar directamente el viajero en las oficinas de la compañía aérea o transportista.
- ✓ En cuanto a pasajes aéreos, la empresa adjudicataria deberá disponer de sistemas de adquisición de billetes vía internet que permita a METRO beneficiarse de las tarifas de las compañías aéreas de bajo coste, así como de las ofertas especiales de las compañías aéreas que éstas lanzan a través de la red.
- ✓ Los viajes se realizarán, a ser posible y con carácter general, en trayectos directos, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de “regular”, aunque cuando sea posible se podrán utilizar los servicios de compañías de “low cost”.

## 5.2 VISADOS

El Contratista realizará las gestiones necesarias para la consecución de los visados correspondientes cuando el tipo de viaje lo requiera. Los gastos por la gestión de estos visados se reflejarán en la RFQ.

## 5.3 ALOJAMIENTOS

El Contratista tramitará la reserva y confirmará todas las plazas hoteleras que precise Metro, tanto de ámbito nacional como internacional.

Los hoteles ofertados deberán situarse en los lugares que Metro solicite o en su defecto deberán ser céntricos.

No se aceptarán aquellas ofertas hoteleras no equiparables, en condiciones de calidad y precio, a las utilizadas habitualmente por el personal de Metro.

En el supuesto de que no existiese alojamiento en el hotel dentro de las tarifas y grupos establecidos para Metro, el responsable de la agencia de viajes emitirá certificado de dicha situación.

Asimismo, pondrá a disposición de Metro, las tarifas especialmente establecidas para clientes de empresas o instituciones por las principales cadenas hoteleras y cuantas otras existan en cada momento en el mercado.

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSGG-PPT-11-2020	1	7 de 11



## 5.4 SERVICIOS ESPECIALES

Adicionalmente a los servicios descritos en los apartados anteriores, el contrato deberá dar cobertura a todos aquellos servicios relacionados con las actividades de viajes que garanticen el correcto funcionamiento de la totalidad de los desplazamientos, todos ellos previa aprobación del presupuesto por parte de Metro.

Como por ejemplo:

- ✓ Transfers desde aeropuertos a los hoteles.
- ✓ Alquiler de vehículos en destino con o sin conductor.
- ✓ También se incluyen en el alcance de los servicios a prestar, la organización de reuniones y servicios asociados, localización, reserva y adecuación de las salas para reuniones, incluidos montajes especiales, megafonía, audiovisuales, servicios auxiliares, alquiler de dispositivos WIFI para conectarse a cualquier red de datos.

En todos los servicios relacionados en los apartados 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4, la Agencia de Viajes adjudicataria deberá negociar condiciones especiales con los distintos proveedores. Si METRO, directamente, obtiene condiciones más ventajosas, la Agencia deberá asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios y facturar los mismos a METRO sin que dichas condiciones sufran variación alguna.

## 6 ESTIMACIÓN VOLUMETRÍA ANUAL

A título orientativo y no vinculante, les indicamos el volumen de contratación anual de 2019, dado que en 2020 debido a la pandemia de COVID19 no tenemos apenas transacciones.

TIPO DE SERVICIO	TRANSACCIONES
Expedición billetes de Avión vuelo nacional	30
Expedición billetes de Avión vuelo europeo	115
Expedición billetes de Avión vuelo transcontinental	75
Expedición billetes de TREN	97
Hoteles Nacionales	56
Hoteles Internacionales	114
Alquiler de vehículos	1
Servicios especiales: bus, barco, seguros, visados, salas, equipajes etc.	24

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSGG-PPT-11-2020	1	8 de 11





## 7 TARIFAS Y PRECIOS

Los licitadores deberán ofertar las tarifas más reducidas en cada uno de los servicios solicitados: viajes, alojamientos en plazas hoteleras, reservas de coche de alquiler o cualquier otro servicio que requiera METRO en función de las fechas, duración, itinerarios, características del pasajero, y cualquier otra circunstancia que concurra en dichos viajes, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- ✓ La anulación de un billete emitido implicará, en su caso, el abono total de los gastos de emisión y solo se cargarán gastos de cancelación del mismo, si los hubiese.
- ✓ Tren: formarán parte del precio de billete de tren los gastos de gestión repercutidos por RENFE. **La Agencia Contratista no podrá repercutir GASTOS DE EMISIÓN O GESTIÓN alguna por la emisión de billetes de tren.**
- ✓ En las reservas de hoteles deberán tener en cuenta que la agencia deberá confirmar el hotel solicitado o en su defecto dar alternativas al cliente.

El Contratista estará obligado a aplicar las instrucciones que METRO dicte en materia de atención al viajero, selección de tarifas y cualesquiera otras relaciones con su servicio que se consideren oportunos.

## 8 FACTURACIÓN

La empresa contratista facturará, de forma individualizada, por cada viaje, los servicios prestados, debiendo constar expresamente además en cada una de las facturas los siguientes datos:

- Área/Servicio al que pertenece el viajero.
- Número de Centro de Coste (dato que le indicará METRO).
- Nombre y apellidos del viajero.
- Servicios que se facturan.
- En los vuelos, nº de billete o de localizador.
- Importe íntegro del servicio.
- Importe líquido del servicio.
- Impuestos y demás conceptos.

La empresa contratista facilitará primeramente las facturas al gestor del contrato de Metro para su conformidad y a continuación deberá enviarlas por email de manera individualizada y firmadas con certificado digital a [facturae\\_proveedor@metromadrid.es](mailto:facturae_proveedor@metromadrid.es)

Así mismo enviará mensualmente a Metro en soporte informático un informe sobre los servicios facturados en el mes anterior, con el correspondiente desglose del servicio pactado.

El Contratista emitirá factura por cada servicio realizado.

Los servicios deberán ser facturados con el NIF del Contratista y en divisa EURO (€).

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSGG-PPT-11-2020	1	9 de 11



El Presupuesto Máximo de Licitación de esta licitación constituye la cantidad máxima que el Contratista podrá facturar durante la vigencia del contrato, teniendo en cuenta que no existe obligación contractual de alcanzar dicha cantidad, sino que las cantidades facturadas se corresponderán con los servicios efectivamente realizados a METRO, y de conformidad con el régimen de tarifas establecido para aquellos.

## 8.1 FORMA DE PAGO

La forma de llevar a cabo el pago de los servicios prestados, se realizará de la siguiente manera:

- Los servicios Especiales y visados: se facturarán con cargo al contrato.
- Los gastos por los “costes propios de los viajes” (transporte, alojamiento) cuya reserva encargue METRO serán tramitados y pre-abonados por el Contratista. Posteriormente este tipo de gastos serán facturados por el Contratista y satisfechos por METRO.

**METRO no dispondrá de ninguna tarjeta** para realizar el pago de estas gestiones, por lo tanto, todos los gastos generados por los costes propios de los viajes u otros servicios prestados, cuya reserva encargue METRO deberán ser tramitados y pre-abonados por el Contratista con cargo bien a una tarjeta de su titularidad o a una línea de crédito, sin ningún coste o comisión asociado para METRO en ambos casos.

Se presentará certificación mensual de los trabajos efectuados dado que sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados.

## 9 ANEXO 1. PENALIZACIONES

Las penalizaciones serán acumulativas y se gradúan según los incumplimientos de los tiempos de respuesta del servicio con los siguientes parámetros marcados en la siguiente tabla:

PARÁMETRO	TIPO DE SERVICIO / DESCRIPCIÓN	SLAs REQUERIDOS Y PENALIZACIONES	
		SLA REQUERIDO	PENALIZACIÓN
<b>Tiempo de respuesta</b>			
Tiempo máximo de envío / entrega física de la documentación gestionada para el viaje o cualquier otro servicio solicitado (excluidos gestión visados)	Emisión de billetes, bonos, alquiler de vehículos o cualquier otro servicio solicitado	Máximo 2 horas desde la solicitud de emisión	5% de la factura del servicio solicitado.
		Máximo 24 horas desde la solicitud de emisión	10% de la factura del servicio solicitado.
Compromiso Servicio gratuito de alertas de incidencias	Servicio gratuito de alertas, mediante correo electrónico, para advertir incidencias que afecten al servicio objeto de licitación	Notificación diaria de las incidencias	5% de la factura del servicio solicitado.

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSGG-PPT-11-2020	1	10 de 11



DIRECCIÓN SECRETARÍA GENERAL  
ÁREA DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS CORPORATIVOS  
SERVICIO DE CONTRATOS CORPORATIVOS

PARÁMETRO	TIPO DE SERVICIO / DESCRIPCIÓN	SLAs REQUERIDOS Y PENALIZACIONES	
		SLA REQUERIDO	PENALIZACIÓN
<b>Tiempo de respuesta</b>			
Compromiso de Servicio gratuito de localizador de pasajeros	Servicio gratuito de localizador de pasajeros en un país extranjero, ante catástrofes naturales o acontecimientos extraordinarios de carácter grave	Máximo 1 hora desde la solicitud de información del Servicio de localizador	5% de la factura del servicio solicitado.
Compromiso de proporcionar y actualizar fichas de "Perfil de viajero"	Proporcionar y actualizar fichas de "Perfil de viajero", para tener los datos y preferencias de los empleados que viajan frecuentemente	Máximo 1 hora desde la solicitud de la creación o actualización de ficha de "Perfil de viajero"	5% de la factura del servicio solicitado.

La penalización se aplicará en la factura del mismo mes que haya sucedido la falta causante. Serán acumulativas en la misma factura las penalizaciones por diferentes tipos de falta que se apliquen en el mismo mes.

Fecha	Autor	Código	Versión	Pág.
Oct/2020	Servicio de Contratos Corporativos	SSGG-PPT-11-2020	1	11 de 11