

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



## Sumario

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETO Y ALCANCE .....	3
3. SOLICITUD DE SERVICIO .....	4
4. REQUISITOS DEL SERVICIO. PLAZOS MÁXIMOS DE TRAMITACIÓN .....	4
4.1. SERVICIO ATENCIÓN 24 HORAS .....	6
5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....	7
5.1. TRANSPORTE .....	7
5.2. VISADOS .....	7
5.3. ALOJAMIENTOS .....	8
5.4. SERVICIOS ESPECIALES .....	8
6. ESTIMACIÓN VOLUMETRÍA ANUAL .....	8
7. PRECIOS .....	9
8. FACTURACIÓN .....	9
9. FORMA DE PAGO .....	10



## 1. INTRODUCCIÓN

Metro de Madrid S.A., en adelante METRO, requiere para el desarrollo de su actividad la realización de viajes institucionales, comerciales y relacionados con la explotación ferroviaria, así como otros servicios accesorios, por lo que es necesaria la contratación del servicio de agencia de viajes.

En el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) se establecen las condiciones técnicas que definen 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 Y ALCANCE

El objeto del presente documento es definir las características técnicas que rigen la prestación del servicio de agencia de viajes, de acuerdo con los criterios descritos en el Pliego de Condiciones Particulares.

El alcance de este contrato comprende:

- ✓ **Facilitar información horaria y precios 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, tanto para viajes nacionales como internacionales, que METRO necesite.**
- ✓ **Reservar a los mejores precios del mercado habitaciones en hoteles, tanto en territorio nacional como en el extranjero y en las categorías solicitadas.** Por regla general el contratista deberá ofrecer siempre los alojamientos que ofrezcan las mejores condiciones en relación calidad-precio y proximidad de los eventos.
- ✓ **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.

METRO no asume la obligación de contratar todos los viajes o servicios a través de la agencia contratista 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.

### 3. SOLICITUD DE SERVICIO

La solicitud de los servicios se efectuará exclusivamente por los agentes que el Responsable del Contrato de METRO determine al efecto.

Los servicios serán solicitados a la agencia mediante correo electrónico o a través de la herramienta informática de solicitud de viaje facilitada por el contratista. En la solicitud se describirán las circunstancias que puedan afectar al servicio solicitado (origen, destino, fechas, horarios, servicios requeridos, números de viajeros, datos personales, etc.)

Una vez realizada la solicitud de servicio, el gestor de viajes de la empresa contratista deberá informar de las diferentes opciones disponibles para los servicios solicitados. Estas opciones deberán basarse en los criterios definidos en la solicitud y, en todo caso, en la mejor relación calidad-precio y proximidad a los eventos.

Una vez solicitada la reserva o emisión de los billetes, bonos, etc, éstos deberán ser remitidos por el gestor de viajes al solicitante mediante correo electrónico. La entrega de títulos se realizará sin coste económico para METRO. En ningún caso se realizarán emisiones si no ha sido confirmada por METRO.

La emisión deberá ir acompañada en el mismo o en otro correo electrónico de la siguiente información:

- Servicios emitidos (transporte, alojamiento, alquiler de vehículos, etc)
- Fechas y horarios
- Número de viajeros
- Coste de cada uno de los servicios

### 4. REQUISITOS DEL SERVICIO. PLAZOS MÁXIMOS DE TRAMITACIÓN

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

- ✓ **Informar a METRO sobre las mejores opciones disponible:** máximo de 3 horas en horario laboral a contar desde la petición. 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. A tal efecto, el contratista deberá responder a las solicitudes de información y presupuesto para viajes en un plazo máximo de tres horas desde la solicitud, teniendo en cuenta para ello el horario de apertura de la oficina que presta servicio a Metro. Los servicios sobre los que deberá informar serán los incluidos en la solicitud, que podrá



incluir entre otros todos los conceptos incluidos en el alcance. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del Contratista.

- ✓ **Reserva o emisión y envío de billetes de transporte, títulos de alojamientos y bonos de reserva de vehículos de alquiler:** el tiempo de respuesta será de máximo 3 horas en horario laboral a contar desde la confirmación de emisión o reserva por parte de METRO.
- ✓ El Contratista deberá **disponer de un gestor encargado del contrato**. El gestor encargado del contrato será el responsable máximo de todo el servicio y deberá resolver las incidencias y peticiones. Será el interlocutor con METRO para solventar cualquier tipo de cuestión comercial y/o administrativa, reclamaciones de servicios y facturas, así como cualquier otra incidencia que pudiera presentarse durante la ejecución del contrato. Dicho gestor encargado del contrato dispondrá de un teléfono y correo electrónico disponibles en horario laboral. **El horario de atención deberá ser de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00**
- ✓ El Contratista deberá disponer de una oficina desde la que se preste el servicio, así como tener un Área especializada en el Sector Público desde la que **atenderá y prestará el servicio de agencia de viajes de METRO**. En esta oficina deberá haber al menos **dos gestores de viajes** designados para prestar servicio a METRO. **El horario de atención de la oficina deberá ser de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00**.
- ✓ 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 deberá poner a disposición de METRO:
  - **Herramienta informática de solicitud de viaje** (NO DE AUTORRESERVA, solamente para comunicación y seguimiento de las solicitudes).
  - **Herramienta de Autorreserva de Viajes**. Esta herramienta permitirá a los usuarios designados por METRO consultar las mejores opciones de transporte y alojamiento para los viajes y su coste, además de realizar puntualmente las reservas de los mismos. Se trata de una herramienta que el contratista deberá poner a disposición, como complemento del servicio personalizado de agencia de viajes, y será METRO quien decida la mejor vía de gestionar cada viaje. Esta herramienta no implica la minoración del servicio personalizado que prestará el Área especializada en el Sector Público de la agencia de viajes a METRO.
  - **Servicio gratuito de alertas**, mediante correo electrónico, con información actualizada sobre incidencias (huelgas, catástrofes, cierres de aeropuertos, etc) que se enviará a los usuarios designados por Metro.





Además, también deberá disponer de un servicio gratuito de alertas para los viajeros, mediante correo electrónico y SMS sobre cualquier incidencia que pueda afectar a su viaje.

- **Servicio de localizador de pasajeros en un país extranjero**, ante catástrofes naturales o acontecimientos extraordinarios de carácter grave.
  - **Herramienta informática de gestión de perfiles de viajeros**. El contratista facilitará a Metro una plantilla para la comunicación de las fichas de viajeros que será incorporada por el contratista a la base de datos de la herramienta. Además de los datos propios del viajero, deberán incorporarse: mail, tarjetas de fidelización, preferencias de viaje, etc.
  - **Servicio de atención 24 horas**. Deberá informar 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.
- ✓ Facilitará, cualquier información que se solicite tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc.
  - ✓ El contratista prestará el servicio en sus oficinas propias y, en los casos en que así se requiera, facilitará la entrega y recogida de documentación a través de un **servicio de mensajería**. Es decir, 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 3 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 24 horas todos los días del año, pudiéndose realizar cualquier solicitud o trámite en todo momento, incluida la emisión de billetes. Este servicio deberá disponer de teléfono y dirección de correo electrónico para las comunicaciones urgentes que necesite realizar Metro.

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.





## 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.

En cada solicitud informará sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados.

A este respecto se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ El contratista deberá ofrecer siempre los billetes que resulten más económicos para METRO, incluyendo a las compañías "Low Cost".
- ✓ El contratista deberá ofrecer siempre billetes en clase turista independientemente del medio de transporte utilizado. Como excepción, podrá ofrecer billetes en otra clase superior cuando el coste sea inferior a la clase turista.
- ✓ En todas las opciones de transporte facilitadas el contratista deberá informar de su coste, del coste del equipaje, del coste de selección de asiento, así como de los costes de cancelación, cambios o modificación. En los casos que así se solicite, deberá informar de los costes de asientos en salida de emergencia, asientos XL, maleta extra, etc.
- ✓ Se ofrecerán preferentemente opciones de transporte directo o con menos escalas.
- ✓ Preferentemente se emitirán los billetes en formato electrónico.
- ✓ La empresa contratista gestionará 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 contratista 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.

### 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 deberá ofrecer las opciones de alojamiento con mejor relación calidad-precio y de características equiparables a las utilizadas habitualmente por los empleados de Metro. Al inicio del contrato METRO informará al contratista sobre las características que deben cumplir los alojamientos que éste ofrezca, de acuerdo con la Normativa Interna de Viajes, para que las propuestas cumplan con estas condiciones. Si esta Normativa cambia a lo largo de la ejecución del contrato se informará al contratista para adecuarse a la nueva.

Como norma general, las reservas de alojamiento serán siempre con alojamiento y desayuno, salvo que en la solicitud se especifique otro tipo de pensión.

Las propuestas deberán indicar el coste de cada habitación por el período que dure la estancia y deberán indicarse los costes y condiciones de cambio, modificación y cancelación.

En los casos de asistencia a eventos, ferias, etc. para el que la entidad organizadora tenga un precio negociado con uno o varios hoteles, el contratista deberá ofrecer esos hoteles en las condiciones del precio negociado si ésta es inferior al precio propio del contratista.

En el supuesto de que no existiese alojamiento en el hotel dentro de los precios y grupos establecidos para Metro, el contratista informará de dicha situación.

El contratista, a solicitud de Metro, deberá negociar precios especiales en hoteles de destinos a los que empleados de Metro viajen frecuentemente como consecuencia de su actividad.

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

### 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 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.

## 6. ESTIMACIÓN VOLUMETRÍA ANUAL

A título orientativo y no vinculante, les indicamos el volumen de contratación desde octubre de 2021 a septiembre de 2022.







TIPO DE SERVICIO	TRANSACCIONES
Expedición billetes de Avión vuelo nacional	0
Expedición billetes de Avión vuelo europeo	22
Expedición billetes de Avión vuelo transcontinental	24
Expedición billetes de Tren	29
Hoteles Nacionales	15
Hoteles Internacionales	44
Alquiler de vehículos	1
Servicios especiales: bus, barco, seguros, visados, salas, equipajes etc.	7

## 7. PRECIOS

Los licitadores deberán ofertar los precios más reducidos 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.

En el caso de los desplazamientos en tren formarán parte del precio del billete de tren los gastos de gestión repercutidos por la operadora ferroviaria. El contratista no podrá repercutir GASTOS DE EMISIÓN O GESTIÓN alguna por la emisión de billetes de tren.

## 8. FACTURACIÓN

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

- Nombre y apellidos del viajero.
- Servicios que se facturan.
- En los vuelos, nº de billete o de localizador.
- Base Imponible.
- IVA.
- Importe total.





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, intentando unificar todos los servicios contratados en el mismo viaje en una sola factura.

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

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 precios establecido para aquellos.

## 9. FORMA DE PAGO

**METRO no dispondrá de ninguna tarjeta** para realizar el pago directo de estos servicios. Por ello, todos los gastos generados por los costes propios de los viajes incluidos dentro del alcance del presente pliego, cuya reserva encargue METRO, deberán ser tramitados y preabonados por el Contratista con cargo, bien a una tarjeta de su titularidad o bien a una línea de crédito. Posteriormente el contratista facturará a METRO todos estos gastos y no repercutirá ningún coste o comisión asociado por el preabono de los servicios.