

**Expediente N°. LICIT/99/158/2024/0058**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de agencia de viajes para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.**

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. OBJETO .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3. ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4.1 RESERVAS DE BILLETES DE TRANSPORTE .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>4.2 RESERVAS DE ALOJAMIENTO.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>4.3 ALQUILER DE VEHÍCULOS .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>4.4 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>4.5 GESTIÓN DE INSCRIPCIONES A CONGRESOS Y JORNADAS TÉCNICAS O DE CARÁCTER CIENTÍFICO .....</b> | <b>8</b>  |
| <b>4.6 OTRAS ACTUACIONES .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>4.6.1. VIAJES EN GRUPO .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>4.6.2. VIAJES URGENTES .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>4.6.3. VISADOS .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>4.7 BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>5. DESARROLLO DEL SERVICIO .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>5.1 PETICIÓN DEL SERVICIO.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>5.3 PLAN DE CONTINGENCIA.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>5.4 DERECHO DE GESTIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE FREMAP .....</b>                               | <b>12</b> |
| <b>6. REQUISITOS DE LA HERRAMIENTA DE SOLICITUD DE VIAJES .....</b>                                | <b>13</b> |
| <b>6.1 IMPLANTACIÓN Y PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA HERRAMIENTA .....</b>                             | <b>13</b> |
| <b>6.2 REQUISITOS GENERALES Y FORMATO DE LA HERRAMIENTA .....</b>                                  | <b>14</b> |
| <b>6.3 CAMPOS OBLIGATORIOS DE LA HERRAMIENTA .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>6.4 OTROS CAMPOS COMUNES Y SOLICITUD DE RESERVA.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>6.4.1 CAMPOS COMUNES .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>6.4.2 SOLICITUD DE RESERVA.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>6.4.3 TARJETAS DE FIDELIZACIÓN Y GESTIÓN DE PUNTOS.....</b>                                     | <b>16</b> |
| <b>6.4.4 PERIODO DE IMPLANTACIÓN .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>6.4.5 PROCESO DE EVOLUCIÓN .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>7. REQUISITOS DEL IN - PLANT .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>7.1 CAMBIOS REQUERIDOS POR PARTE DE FREMAP.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>7.2 CAMBIOS REQUERIDOS POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA .....</b>                          | <b>18</b> |
| <b>7.3 CAMBIOS AJENOS A FREMAP QUE AFECTEN AL CUMPLIMIENTO NORMAL DEL CONTRATO.....</b>            | <b>18</b> |
| <b>8. COBERTURA DE RIESGOS .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>9. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>9.1 RESPONSABLE DEL SERVICIO Y PUESTA EN MARCHA .....</b>                                       | <b>19</b> |
| <b>9.2 INFORMES REQUERIDOS Y SEGUIMIENTO .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>9.2.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>9.2.2 INFORMES PARA LOS DIFERENTES SERVICIOS .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>10. FACTURACIÓN Y PAGO .....</b>  | <b>25</b> |
| <b>11. ANEXOS.....</b>   | <b>27</b> |

## 1. OBJETO

---

El objeto del presente pliego es definir el alcance y condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio de agencia de viajes para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N°61. El servicio de agencia de viajes consiste en la prestación de los servicios de gestión y asistencia técnica de los desplazamientos y estancias que realicen tanto el personal, como candidatos a procesos de selección, accidentados y acompañantes del colectivo protegido por FREMAP.

También será objeto de contrato cualquier otro servicio propio del sector que pueda demandarse por parte de FREMAP como el alquiler de vehículos con o sin conductor, el servicio de catering, la organización de reuniones y eventos, viajes en grupo, así como la inscripción a congresos y jornadas técnicas o de carácter científico.

Dichos servicios incluyen la reserva, emisión, adquisición, organización, modificación, anulación y entrega de la documentación por el medio que FREMAP determine, así como cualquier servicio implícito al párrafo anterior.

## 2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

Además de la normativa general de aplicación, el Pliego de Cláusulas Administrativas y el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la ejecución del contrato se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa y legislación de carácter técnico vigente que afecte al objeto del contrato, debiendo adoptar a su vez las medidas necesarias para respetar la legalidad en el caso de promulgarse nuevas normas que sean de aplicación.

## 3. ALCANCE DEL SERVICIO

---

El objeto de contratación tendrá el siguiente alcance:

- 1. Servicio de billetes de transporte.**
- 2. Servicio de alquiler de vehículos con y sin conductor.**
- 3. Servicio de organización de eventos.**
- 4. Servicio de gestión de inscripciones a congresos y jornadas técnicas o de carácter científico.**
- 5. Servicio de gestión de viajes en grupo, viajes urgentes y visados.**

## 4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

---

En este apartado se detalla el alcance y las condiciones técnicas requeridas en la prestación del servicio de agencia de viajes para FREMAP. En caso de que los servicios de esta licitación sean demandados por personal con movilidad reducida o cualquier incapacidad, la empresa adjudicataria deberá adaptar el servicio en cuestión a las necesidades del personal.

### 4.1 RESERVAS DE BILLETES DE TRANSPORTE

El servicio de transporte comprende los viajes nacionales e internacionales que soliciten los viajeros ya sea en avión, tren, barco, autobús y/o ferry.

Los billetes se emitirán en clase turista en el caso de avión, aplicando la tarifa más barata en cada momento ajustándose siempre a lo solicitado por el viajero y a lo establecido según la política de viajes de FREMAP.

En reservas de tren y/o autocar, se podrá acceder a una clase superior (tipo Elige Confort en RENFE o similar en otras compañías. La tarifa no deberá incluir servicio de restauración) pudiendo realizarse estas reservas en cualquiera de las compañías del mercado nacional.

En el caso del transporte de accidentados, las reservas deberán ser siempre en clase turista y en la tarifa más económica. Los medios de transporte utilizados en este colectivo serán generalmente en ferrocarril o autobús. Sólo se podrá desplazar en barco o avión en los desplazamientos hacia o desde territorio extra peninsular.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición/solicitud de transporte en los medios antes referidos estará obligada a:

- Informar sobre los medios de transporte disponibles al destino solicitado por el viajero, los horarios, disponibilidad de plazas, así como las características de las diferentes opciones que haya en el momento de la petición, respetando en todo caso la política de viajes de FREMAP.
- Si el desplazamiento es al extranjero la empresa adjudicataria deberá informar sobre las necesidades de obtención de visados.
- Reservar, emitir y entregar los billetes de transporte ya sea en formato papel, electrónico o por el servicio de mensajería si fuera preciso este último.
- Gestionar los cambios y anulaciones de los billetes reservados o emitidos que sean necesarios sin coste de gestión.

La reserva de billetes de transporte debe incluir:

- **Transporte aéreo:** En vuelos regulares tanto nacionales como internacionales, trayectos directos siempre que sea posible o con el menor número de escalas posible, incluyendo compañías de bajo coste Low Cost (Ryanair, Vueling, etc.) y siempre respetando la política de viajes de FREMAP.
- **Transporte marítimo:** En itinerarios nacionales e internacionales entre islas o de islas a la península según la necesidad del viajero, incluyendo compañías de bajo coste Low Cost, siempre respetando la política de viajes de FREMAP y de acuerdo con la política de viajes de FREMAP.
- **Transporte terrestre:** Ya sea en tren o autobús según necesidades del viajero, realizándose en líneas regulares nacionales e internacionales y trayectos directos, incluyendo compañías de bajo coste Low Cost (Iryo, Ouigo, Avlo, etc.), siempre respetando la política de viajes de FREMAP.

A petición de FREMAP se podrá requerir durante el desplazamiento de viajeros (principalmente para los accidentados), los medios que precisen en caso de discapacidad, movilidad reducida o incapacidad, debiendo correr de cuenta de la empresa cuantos permisos, autorizaciones y otros sean necesarios para la realización del viaje solicitado.

Además de lo anterior, la empresa adjudicataria podrá negociar con las compañías de transporte acuerdos económicos ventajosos para FREMAP por volumen de transacciones, con las mejores condiciones del

mercado. Dichos acuerdos contarán con la supervisión y autorización de FREMAP, pudiendo ser firmados por FREMAP o por la empresa adjudicataria.

## 4.2 RESERVAS DE ALOJAMIENTO

El servicio de alojamiento comprende tanto viajes nacionales como internacionales ya sea a petición individual o grupal, considerando como grupo ocho o más personas.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de alojamiento estará obligada a:

- Informar sobre los hoteles disponibles, así como las características del mismo.
- Tramitar, confirmar la reserva y emitir bono.
- Gestionar los posibles cambios y anulaciones de la reserva sin coste de gestión.

Los hoteles deberán poseer una categoría mínima de tres estrellas (con preferencia de cuatro), debiendo realizarse el alojamiento en habitación doble de uso individual con desayuno incluido.

Los hoteles han de disponer preferentemente de servicio de wifi gratuita, recepción 24 horas, deben estar situados próximos al destino del viajero o con medios de transporte alternativo para llegar al destino de forma rápida (metro, autobús, tren, etc.), y disponer de zona de ocio/restauración cercana.

Los gastos de cambio o anulación se ajustarán en todo caso a la tarifa reservada. La empresa adjudicataria gestionará los cambios y anulaciones solicitados por el viajero siendo la gestión que conlleve gratuitos.

El importe de los alojamientos no podrá superar los precios indicados en el Anexo II según los grupos que se establecen. Cualquier servicio de alojamiento que por razones de indisponibilidad de plazas u otras circunstancias sobrepase el importe señalado anteriormente debe contar con la autorización expresa y escrita de FREMAP.

Además de lo anterior, la empresa adjudicataria deberá negociar con los hoteles de referencia de FREMAP una tarifa fija, con las mejores condiciones del mercado. Esta tarifa se deberá respetar siempre que sea posible, permitiéndose excepciones en determinadas fechas, que se acordarán entre ambas partes.

La relación de hoteles, así como las condiciones pactadas inicialmente se actualizarán al inicio de cada año, comunicando al responsable del contrato los nuevos requisitos, pero en ningún caso la tarifa aplicada por la empresa adjudicataria podrá ser superior el precio que cualquier usuario pudiera obtener en la propia web del alojamiento.

En cualquier momento, si FREMAP detectase el uso habitual de un hotel no incluido en los negociados/preferentes, podrá solicitar a la empresa adjudicataria que negocie las mejores condiciones con el mismo.

Del mismo modo, si se producen modificaciones en las condiciones pactadas, deberán comunicarse al responsable de servicio con la mayor brevedad posible (véase punto 5.2 del presente pliego).

Cualquier solicitud de alojamiento que no se encuentre dentro de las señaladas anteriormente deberá contar con la autorización expresa y escrita de FREMAP.

Ni FREMAP ni los usuarios deberán adelantar ningún pago en el establecimiento, debiendo emitirse todas las reservas a través de bono, nunca con pago directo. La entidad adjudicataria deberá realizar los prepagos que sean necesarios.

FREMAP no se hará cargo de los gastos hoteleros de los pacientes accidentados, salvo autorización expresa de FREMAP.

En el caso que el hotel de destino cobre tasas turísticas por su ubicación, éstas deberán ser gestionadas y abonadas también a través de la agencia.

FREMAP se reserva el derecho de poder decidir el hotel donde se hospeden los grupos de formación y los grupos de empleados comunicándoselo por correo electrónico con suficiente antelación a la agencia de viajes.

Cuando en la inscripción a un congreso o evento la propia secretaría técnica ofrezca alojamientos para los asistentes, la agencia de viajes deberá informar tanto de dicha oferta hotelera como de otras existentes en la zona por correo electrónico al responsable del Servicio de FREMAP, siendo este quien decidirá la opción elegida por FREMAP. El responsable lo comunicará a la agencia por correo electrónico para la gestión de la reserva como corresponda.

### **4.3 ALQUILER DE VEHÍCULOS**

El servicio de alquiler de vehículos con o sin conductor abarca tanto los viajes nacionales como los internacionales.

El importe de este servicio incluirá los costes de alquiler de vehículo y seguro obligatorio. Todos los demás gastos (combustible, multas, peajes, etc.), serán por cuenta del viajero solicitante del servicio salvo autorización expresa de FREMAP.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio de alquiler de vehículos estará obligada a:

- Tramitar y confirmar la reserva de vehículos con o sin conductor.
- Gestionar los cambios y anulaciones de las reservas emitidas que sean necesarias.

El alquiler de vehículos puede comprender turismos sin conductor además de furgonetas, microbuses y autocares con o sin conductor.

### **4.4 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

Este servicio se puede solicitar a través de la plataforma *In-plant* de la empresa adjudicataria, vía telefónica o vía e-mail designado por ésta.

Cuando la agencia de viaje reciba una solicitud para la realización de un evento, necesitará siempre la autorización por escrito del responsable del Servicio antes de comenzar la gestión del mismo.

La organización de eventos puede llevar consigo uno o varios de los siguientes servicios:

- Reserva de salas, salones de actos o cualquier espacio público o privado acondicionado para la gestión de eventos. La empresa adjudicataria deberá garantizar los espacios señalados atendiendo al número de personas que asistan al evento.

- Medios audiovisuales y otros requeridos por FREMAP.
- Aportación de azafatas de eventos, fotógrafo, servicio de floristería y decoración de mesas, vigilancia y amenización.
- El servicio de catering se podrá prestar tanto fuera como dentro de las instalaciones de FREMAP.

FREMAP se reserva el derecho de solicitar cualquier servicio que precise a la empresa adjudicataria, comunicándolo por escrito con una antelación de siete días hábiles.

En caso de que FREMAP organizara eventos en los que participaran personas con discapacidad la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FREMAP todos los medios que sean necesarios para la correcta y exitosa celebración del evento.

Para la organización de eventos y servicio de catering, la empresa adjudicataria deberá ofrecer a FREMAP en un plazo de siete días hábiles desde la solicitud del evento tres opciones que se ajusten a lo solicitado. Estas opciones deben reflejar necesariamente:

- Presupuesto.
- Carta de servicios según petición de FREMAP.
- Carta de menús (aperitivo, cocktail, buffet, cena etc.).
- Fotos del salón, sala.
- Personal técnico interviniente.
- Personal del servicio de camarero.
- Otros (vajilla, mantelería, cristalería, etc.).
- Distribución de mesas de acuerdo con el número de asistentes etc.
- Servicio de parking propio o cercano a la celebración del evento con la posibilidad de aparcacoches.

Recibidas las opciones solicitadas, FREMAP dará su conformidad a la elegida por escrito en el plazo de 5 días hábiles.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una persona cualificada en la gestión de eventos con una experiencia mínima de 5 años en servicios de organización de eventos, la cual recibirá las directrices sobre las necesidades de FREMAP, garantizando la adecuada prestación del servicio para personas con discapacidad a requerimiento de FREMAP.

Con carácter previo al evento la empresa adjudicataria deberá:

- Presentar las opciones señaladas anteriormente.
- Reservar y emitir los servicios incluidos en la organización del evento.

- Designar el interlocutor de la empresa adjudicataria, así como el equipo organizador del evento, facilitando teléfono de contacto del organizador del evento designado por la empresa
- Realizar reuniones periódicas entre las partes para valorar los avances de los preparativos del evento.
- Desempeñar las tareas de organización solicitadas para la celebración del evento.

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición de FREMAP un canal de comunicación que deberá estar disponible las veinticuatro horas del día desde la solicitud de evento de FREMAP hasta la finalización de éste.

El día del evento la empresa adjudicataria deberá:

- Recibir y alojar a los asistentes al evento, si procede.
- Supervisar y controlar todos los actos que vayan a tener lugar en el evento, la entrega de documentación, la comprobación de acreditaciones, la colocación de publicidad, etc.
- Presencia in situ del organizador y de las personas de su equipo que se considere previamente.
- Disponer de una tarjeta de crédito para poder adelantar el pago de los servicios que se hayan producido y no hayan sido previstos en la organización del evento y tengan carácter urgente.
- Cualquier otra función determinada entre las partes.

A título informativo, FREMAP organiza generalmente cinco eventos anuales para su personal (reuniones internas y junta general). El gasto de gestión de estos eventos no podrá ser superior al 3%. Estos eventos pueden requerir servicio de alojamiento, servicios de restauración y/o de transporte.

En estos casos, si FREMAP tuviese una oferta con mejores características a las presentadas por la agencia de viajes, podrá comunicar a la agencia dichas condiciones para su contratación. La agencia de viajes cobrará el gasto de gestión correspondiente para estos eventos según la oferta económica presentada.

Finalmente, FREMAP no abonará de forma anticipada ninguna reserva de hotel a modo de reserva, sino que será la agencia de viajes la que deba hacerse cargo de esta y será abonada al cierre del evento (se abonará tanto el importe de la reserva, como los cargos de los asistentes como aquellos gastos de cancelación en los que se haya incurrido por la anulación de actividades del evento).

#### **4.5 GESTIÓN DE INSCRIPCIONES A CONGRESOS Y JORNADAS TÉCNICAS O DE CARÁCTER CIENTÍFICO**

Los empleados de FREMAP pueden participar en jornadas y congresos de especialidades profesionales, cuyas inscripciones son necesarias con secretarías técnicas a través de una agencia, siendo la empresa adjudicataria quien se hará cargo de dichas inscripciones. Estas inscripciones se harán teniendo en cuenta las bonificaciones particulares que tengan cada uno de los asistentes.

El adjudicatario se encargará de realizar las inscripciones de los empleados de FREMAP a los cursos, congresos y/o jornadas autorizadas por FREMAP. La inscripción se realizará siempre a través de la secretaría técnica u organismo encargado de la organización del evento.

Este tipo de inscripciones puede tener descuentos asociados al participante (colegios profesionales, miembros de alguna sociedad médica o científica, etc.) relacionados con el evento que deben ser tenidos en cuenta y que se especificarán en la solicitud. También se aplicarán, si procede, otros descuentos ofertados por el congreso (por número de personas, por inscripción con cuota reducida, por fecha, etc.)

Es habitual que la gestión de la inscripción conlleve la necesidad de reservas de billetes de transporte (punto 4.1) y reservas de alojamiento (4.2) para el participante.

Antes de gestionar y/o autorizar los viajes en avión y los hoteles se deberán solicitar las inscripciones de los congresos para evitar los gastos de anulación de estos servicios.

Cuando en la inscripción a un congreso o evento la propia secretaría técnica ofrezca alojamientos para los asistentes, la agencia de viajes deberá informar tanto de dicha oferta hotelera como de otras existentes en la zona por correo electrónico al responsable del Servicio de FREMAP, siendo este quien decidirá la opción de alojamiento. El responsable comunicará esta decisión a la agencia por correo electrónico para la gestión de la reserva como corresponda.

Si en el momento de la inscripción el adjudicatario tuviera conocimiento de la cancelación del congreso o jornada, deberá informar al solicitante de FREMAP de dicha situación y anular las solicitudes asociadas a dicha inscripción (transporte y alojamiento). También gestionará los cambios y anulaciones de los participantes a dichos eventos.

Cualquier cambio o anulación de la inscripción no implicará una nueva comisión, sino que se entenderá como gestión dentro de la inscripción inicial.

## **4.6 OTRAS ACTUACIONES**

### **4.6.1. VIAJES EN GRUPO**

Se considera viaje en grupo aquel donde se desplace a una misma actividad (ya sea reunión, formación, cursos, proceso de selección, etc.) a ocho o más personas, independientemente del punto de partida de éstos.

Las solicitudes de viajes de grupo sólo se podrán realizar a través del *In-plant* de la empresa adjudicataria, vía telefónica o vía e-mail al buzón que indique la empresa adjudicataria.

Cuando la agencia de viaje reciba una solicitud para viajes en grupo, informará al responsable de Servicio y necesitará siempre la autorización por escrito del mismo.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una solicitud de viaje en grupo quedará obligada a:

- Informar sobre los medios de transporte solicitados, así como los horarios y plazas disponibles.
- Informar sobre los hoteles disponibles en el destino del viajero, características y servicios que presta el hotel siempre dentro de la política de viajes de FREMAP, medios de transporte cercanos, lugares de ocio y restauración cercanos al hotel elegido por el grupo etc.
- Emitir los correspondientes títulos de viaje, así como los posibles cambios y cancelaciones estén o no emitidos los citados títulos de transporte.

- Reservar las habitaciones de hotel debiendo estar todos los miembros del viaje en el mismo hotel salvo que previamente se haya informado de esta imposibilidad y previa aceptación por escrito de FREMAP al buzón designado por la empresa adjudicataria.

FREMAP informará a la empresa adjudicataria sobre la planificación de los viajes en grupo adelantando por escrito, con al menos cuatro días hábiles, las fechas de ida y vuelta, número de noches, medio de transporte solicitado por el grupo etc. La empresa adjudicataria deberá tener gestionado el viaje en grupo en las condiciones solicitadas por FREMAP en el plazo de tres días hábiles.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un procedimiento de gestión de viajes en grupo, así como un formulario para la solicitud de este tipo de viajes.

En caso de que una vez gestionado el viaje en grupo quedase reducido a un número menor que el exigido en el presente pliego para viajes grupales, la empresa adjudicataria seguirá aplicando las tarifas para viajes en grupo.

#### **4.6.2. VIAJES URGENTES**

Se considerará urgente todo servicio objeto de este contrato cuando queden menos de 12 horas para su inicio. El viajero podrá solicitar este servicio a través del *In-plant* (vía telefónica, plataforma de viajes o vía correo electrónico). La empresa adjudicataria deberá actuar con celeridad y eficiencia en un máximo de una hora desde la solicitud del viaje.

#### **4.6.3. VISADOS**

Cuando sea necesario para determinados desplazamientos la tramitación de visados, la empresa adjudicataria gestionará la emisión y entrega del visado al viajero.

### **4.7 BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS**

Serán considerados como beneficiarios del servicio:

- Los empleados de FREMAP.
- Los candidatos que participan en procesos de selección.
- Colectivo de trabajadores protegidos por FREMAP.

Los beneficiarios del servicio antes señalados tendrán a lo largo del presente Pliego de prescripciones técnicas la condición de viajeros.

En determinadas circunstancias, cuando un trabajador protegido requiera de un acompañante para su desplazamiento, la solicitud del servicio la realizará el personal autorizado para ello de FREMAP, corriendo el gasto del desplazamiento por cuenta del propio acompañante. FREMAP queda exenta de cualquier gestión o incidencia, siendo la empresa adjudicataria o el acompañante quien asuma la responsabilidad, según corresponda.

## 5. DESARROLLO DEL SERVICIO

---

### 5.1 PETICIÓN DEL SERVICIO

La petición de servicios de agencia de viaje se podrá realizar a través de las siguientes modalidades:

#### A. MODALIDAD DE IN – PLANT

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP la figura de *In-plant* con personal que tenga una experiencia en el sector de agencia de viajes, desde el primer día de inicio del servicio.

#### B. MODALIDAD SERVICIO 24X7 PARA SITUACIONES DE CARÁCTER DE EMERGENCIA

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un Call Center que deberá atender las llamadas que realicen los viajeros y que tengan la condición de emergencia, como pueden ser:

- Viajero no dispone de la plaza hotelera previamente reservada.
- Las características del hotel no se ajustan a su reserva.
- Pérdida de medio de transporte por causa no imputable al viajero.
- Pérdida de equipaje.
- No figura su inscripción en el congreso o jornada.
- No disponer de los medios solicitados en caso de viajero con movilidad reducida.
- Pérdida de billete de transporte emitido.
- Cancelación de vuelos y otros medios de transporte por causas no imputables al viajero.
- Acceso a servicios médicos cuando sean necesarios.
- Asistencia en caso de repatriación urgente.
- Cobertura a incidencias que requieran el pago anticipado del servicio.
- Overbooking.
- Otras a determinar por FREMAP y la empresa adjudicataria.

Este listado es enunciativo, no limitativo, por lo que la empresa adjudicataria deberá atender cualquier situación que pueda considerarse como una emergencia para el viajero.

El/los números/s de teléfono/s de emergencias 24x7 deberán aparecer en la documentación que se entregue al viajero con relación a los servicios que haya solicitado.

Esta modalidad de servicio también atenderá las llamadas que realicen los viajeros fuera del horario laboral del *In-plant*.

La resolución de este tipo de peticiones debe quedar resuelta en un tiempo máximo de 2 horas.

## 5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

Las peticiones de servicios que reciba la agencia de viajes deberán resolverse de acuerdo con lo siguiente:

- Si la petición se realiza durante la jornada de mañana se responderá antes de que termine la jornada laboral de ese día, es decir, se gestionarán hasta las 19:00 horas del día de la petición.
- Si la petición se realiza durante la jornada de tarde, es decir a partir de las 15:00 horas, quedarán resueltas antes de las 19:00 horas de la tarde del día de la solicitud o durante la mañana hábil siguiente, hasta las 15:00 horas.
- En el caso de peticiones de emergencia, deberán resolverse en un tiempo máximo de 2 horas desde su notificación a la empresa adjudicataria.

## 5.3 PLAN DE CONTINGENCIA

La empresa adjudicataria deberá presentar a FREMAP un manual que contemple el protocolo en el que se definan como mínimo las siguientes situaciones:

- Caída de las telecomunicaciones.
- Caída de global distribución *system*.
- Caída o cierre de la aplicación de solicitud de viajes (formulario).
- Listado de personal disponible de gestión y del área informática en la agencia de viajes ante contingencias (teléfono directo y correo electrónico operativo 24 horas).

Los tiempos de respuesta y de solución de incidencias objeto de valoración deberán incluirse en este manual, siendo como máximo de ocho horas. El incumplimiento de los tiempos establecidos por parte de la empresa adjudicataria será motivo de la imposición de una penalidad. Dicha penalidad se encuentra recogida en la carpeta comprimida de Anexos, en el Anexo III Penalidades y resolución del contrato.

## 5.4 DERECHO DE GESTIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE FREMAP

La empresa adjudicataria debe tener la capacidad de prestar todos los servicios objeto de esta licitación pudiendo FREMAP reservarse el derecho de gestionar por su cuenta dichos servicio cuando:

- La empresa adjudicataria no dispusiera de plazas hoteleras solicitadas por el viajero.
- La empresa adjudicataria no dispusiera de billetes de transportes ya sea aéreo, marítimo, terrestre solicitadas por el viajero.
- La empresa adjudicataria incumpla las condiciones ofertadas para cada tipo de servicio objeto de este contrato.
- Las condiciones económicas sean mejores a las ofertadas por la agencia.

## 6. REQUISITOS DE LA HERRAMIENTA DE SOLICITUD DE VIAJES

---

Se requiere que la empresa adjudicataria disponga de una herramienta de solicitud de viajes. Dicha herramienta permitirá realizar de una manera fácil y rápida solicitudes de viaje a los empleados de FREMAP, aplicando la política de viajes correspondiente.

La herramienta debe tener funcionalidad para tres roles:

- Viajero (se hace la reserva para él mismo).
- Organizador (permite realizar la reserva para varias personas y varios servicios).
- Responsable de Servicio de FREMAP (usuario máster, con acceso a todas las funciones de la herramienta).

Esta herramienta podrá utilizarse por el propio empleado que vaya a realizar el viaje o bien para realizar la reserva para otro empleado. En este último caso el empleado que realice la reserva tendrá el perfil de organizador.

La herramienta ha de estar integrada con “*single sign-on*”, sin que sea necesario para su acceso introducir el usuario y la contraseña.

A través de la herramienta, se debe poder solicitar, como mínimo, los siguientes servicios:

- Tren.
- Avión.
- Hotel.
- Vehículos de alquiler con/sin conductor.

### 6.1 IMPLANTACIÓN Y PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA HERRAMIENTA

La herramienta de solicitud de viajes debe cumplir con lo siguiente:

- Su puesta a disposición, alojamiento, gestión y mantenimiento correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Será accesible por Internet para los viajeros a través del Portal del Empleado de FREMAP mediante “*single sign-on*”, sin que sea necesario para su acceso introducir el usuario y la contraseña y articulará el intercambio de información entre los usuarios y la agencia de viajes para la solicitud y prestación de los servicios.
- Cada viajero u organizador solo podrá acceder a sus solicitudes. En ningún caso podrá acceder a las solicitudes de otros viajeros u organizadores salvo el responsable de Servicio de FREMAP.
- El intercambio de información a través de Internet se realizará mediante el protocolo que fije FREMAP y tanto la conexión, como el sistema de información en que se basa la aplicación proporcionará disponibilidad 24 horas, con la posibilidad de que el usuario pueda reportar incidencias del servicio.

- La aplicación de solicitud de viajes debe permitir la integración con las bases de datos de empleados, con el fin de recoger la información actualizada en cuanto a cambios de plantilla, responsable del empleado, etc. Dicha integración se deberá realizar de forma diaria con un alto nivel de seguridad ante posibles fraudes.
- Esta integración permitirá que la aplicación detecte tanto los usuarios nuevos como aquellos que se encuentren en situación de baja. Estos últimos no podrán solicitar viajes.
- El acceso se debe facilitar a través de cualquier navegador web seguro que determine FREMAP (Https).
- La aplicación de solicitud de viajes debe tener obligatoriamente un servicio de mantenimiento (24 horas) y actualizaciones por parte de la empresa adjudicataria.
- Debe permitir añadir más campos por configuración, que sean solicitados por necesidades de FREMAP y debe permitir cualquier modificación de dichos campos.
- La empresa adjudicataria facilitará un “Manual de la aplicación” adaptado a la imagen corporativa de FREMAP que contemplará el funcionamiento de la aplicación. Dicho manual deberá estar siempre actualizado.

## 6.2 REQUISITOS GENERALES Y FORMATO DE LA HERRAMIENTA

La herramienta proporcionada por la empresa adjudicataria deberá presentar como mínimo lo siguiente:

- Deberá facilitar la solicitud de viajes.
- Debe poder gestionar los servicios de hotel, tren, avión y vehículos con/sin conductor.
- Facilitar el seguimiento On-line de la situación en la que se encuentra la tramitación de la solicitud.
- Debe existir un acceso para que el usuario pueda consultar los viajes pendientes de realizar, los realizados y los cancelados.
- Debe tener un apartado de “perfil del viajero”, donde estén cumplimentados todos los datos personales del viajero, donde aparezca el nombre y apellidos, DNI, teléfono de contacto, correo electrónico del usuario, si es residente en islas, Ceuta y Melilla (para que siempre que un viajero residente pida un billete de avión se apliquen las condiciones que procedan), condición de familia numerosa general o especial y número de carné, centro de coste (PP-DD) y Nº de empleado. Este perfil deberá rellenarse una única vez, descargando los datos a posteriori de forma automática.
- Cada vez que se confirme por el viajero un hotel, avión, tren o vehículo de alquiler, debe llegar un correo electrónico informativo al responsable directo del solicitante **–FLUJO DE NOTIFICACION–**. Este dato será proporcionado por FREMAP en el fichero con la base de datos de empleados.

## 6.3 CAMPOS OBLIGATORIOS DE LA HERRAMIENTA

### A. RESERVA DE HOTELES

Se debe introducir para la búsqueda el destino u hotel (modo texto no desplegable), fecha de entrada y salida. Asimismo, debe presentar un campo de observaciones.

### B. RESERVA DE TREN

Se debe introducir para la búsqueda el tipo de trayecto (sólo ida o ida y vuelta), origen y destino, fecha y hora de salida, fecha y hora de regreso.

### C. RESERVA DE AVIÓN

Se debe introducir para la búsqueda el tipo de trayecto (solo ida, ida y vuelta o más de un trayecto), origen y destino, fecha y hora de salida y fecha y hora de regreso, hora aproximada de salida y maleta (sí o no). Del mismo modo, debe presentar un campo para indicar si se trata o no de residente en Islas, Ceuta o Melilla.

### D. RESERVA DE VEHÍCULOS DE ALQUILER CON/SIN CONDUCTOR

Se debe introducir para la búsqueda fechas, horas y lugares de recogida y entrega y un cuadro de observaciones de texto libre.

## 6.4 OTROS CAMPOS COMUNES Y SOLICITUD DE RESERVA

### 6.4.1 CAMPOS COMUNES

- Debe existir un campo obligatorio en la herramienta donde se despliegue (formato “combo”), el motivo del viaje. FREMAP facilitará inicialmente los diferentes motivos de viajes para su carga en el desplegable, sin perjuicio que se puedan añadir o modificar alguna de estas opciones a lo largo del contrato.
- Debe existir un subcampo obligatorio en la herramienta donde se tenga que registrar el código del curso de formación (PROG---) o el N.º de Expediente en el caso de accidentados, según proceda. Dichos códigos de formación serán facilitados por FREMAP para su inclusión en la herramienta.
- Debe existir un campo de texto libre en la herramienta, para que el solicitante pueda poner alguna anotación de interés (por ejemplo, si se necesita atención especial).
- La herramienta debe permitir la inclusión de campos a requerimiento de FREMAP, tales como número de empleado, número de expediente, PP/DD (oficina y delegación). (En terminología de agencia de viajes equivale al centro coste, código de formación etc.).

Durante el contrato, FREMAP podrá solicitar al adjudicatario los cambios que sean necesarios en la herramienta de solicitud de viajes, así como en todos los informes o información que sea requerida.

#### **6.4.2 SOLICITUD DE RESERVA**

Una vez que se cumplimente y se grabe la solicitud del servicio, deberá visualizarse un resumen de la solicitud, que será remitida al solicitante por correo electrónico. El flujo de notificación será preferiblemente automático, es decir, que desde la herramienta se enviará un correo informativo al superior del viajero.

Por otra parte, el usuario que haya realizado la petición del servicio deberá recibir la documentación del viaje vía correo electrónico de acuerdo con los plazos establecidos por FREMAP.

#### **6.4.3 TARJETAS DE FIDELIZACIÓN Y GESTIÓN DE PUNTOS**

La empresa adjudicataria informará a FREMAP sobre las distintas tarjetas de fidelización existentes en el mercado y será la encargada de tramitar la obtención de puntos y su respectiva gestión y canje para FREMAP. Los costes de gestión de los puntos de fidelización acumulados deberán ser iguales a los ofertados por la empresa adjudicataria en la oferta económica para cada uno de los servicios.

#### **6.4.4 PERIODO DE IMPLANTACIÓN**

El objetivo principal del periodo de implantación es minimizar el impacto que pueda tener la sustitución de la herramienta de solicitud de viajes para conseguir la continuidad del servicio de agencia de viajes en FREMAP.

En el caso de existir continuidad por parte del proveedor actual, FREMAP podrá aceptar la fase de transición y omitirla o bien solicitar igualmente un periodo de transición a efectos de adecuación y mejora del servicio.

El periodo de implantación, en caso de producirse, tendrá una duración de dos meses desde la entrada en vigor del contrato. Durante este periodo, la empresa adjudicataria deberá realizar una serie de trabajos de adaptación de las herramientas para FREMAP. Los trabajos realizados por parte de la empresa adjudicataria durante el periodo de adaptación no se considerarán facturables, es decir, serán a coste cero para FREMAP.

FREMAP valorará el éxito de la transición, el correcto traspaso de conocimiento y la viabilidad del servicio final a través del nuevo proveedor adjudicatario. En caso de no aceptarse por parte de FREMAP, el proveedor se atenderá a lo dispuesto en el Anexo III Penalidades y Resolución del contrato ubicado dentro de la carpeta comprimida de Anexos, así como habilitará a FREMAP la posibilidad de resolver el contrato en caso de que el adjudicatario no esté en disposición de prestar el servicio de forma adecuada.

#### **6.4.5 PROCESO DE EVOLUCIÓN**

FREMAP está inmersa en un proceso de transformación y evolución de sus aplicaciones corporativas para dar cabida a aplicaciones de nueva generación no sujetas a obsolescencia tecnológica y a productos de mercado de amplia implantación.

A este respecto, se han analizado los procesos del área de RRHH para proponer la transformación de los sistemas de FREMAP considerándose necesario la implementación de un sistema de gestión integral de RRHH tipo SAP SuccessFactors o equivalente y tipo SAP Concur o equivalente que permita facilitar, mejorar y controlar los procesos necesarios.

Durante la duración de este contrato, FREMAP tiene previsto implantar un sistema de gestión integral por lo que, en caso de realizarse dicha implantación, la empresa adjudicataria deberá ser capaz de realizar una integración nativa con los sistemas de FREMAP. A su vez, en caso de que se implante un sistema de gestión integral en FREMAP, la empresa adjudicataria tendrá un plazo de adaptación de tres meses. Del mismo modo, antes de la implantación, FREMAP concertará una reunión con la empresa adjudicataria para comentar los aspectos del cambio y resolver posibles cuestiones sobre la integración del mismo.

## 7. REQUISITOS DEL IN - PLANT

---

La empresa adjudicataria deberá poner al servicio de FREMAP un *In-plant* formado por los recursos personales suficientes para cubrir el servicio de forma adecuada.

El "in plant" de una agencia de viajes se refiere a un modelo de operación en el que la agencia establece una oficina o un equipo dentro de una empresa o institución cuando se maneja un volumen significativo de viajes de negocios y se busca optimizar la gestión del servicio. En este contexto, la agencia de viajes que resulte adjudicataria operará de manera interna, brindando servicios de planificación y gestión de viajes directamente a los empleados de la empresa.

Por tanto, al implantar este modelo se consigue un servicio más personalizado y adaptado a las necesidades de cada empleado y de la empresa en su conjunto. A su vez, esta modalidad facilita la comunicación y la coordinación del servicio de la agencia lo que resulta en una gestión de viajes más eficiente y rápida.

El *In-plant* deberá estar formado como mínimo por dos personas que cubran el horario ininterrumpido de 8:00 a 19:00h horas de lunes a viernes. Este personal podrá tener modalidad de teletrabajo o presencial.

Cuando sea en formato presencial, deberá encontrarse en las instalaciones de la sede social de FREMAP en Majadahonda, sito Carretera de Pozuelo Nº61. Una de las dos personas que conformen el equipo de *In-plant* estará siempre en dichas dependencias y la otra podrá estar en teletrabajo.

La empresa adjudicataria, al inicio del contrato, presentará a FREMAP la planificación del *In-plant*, pudiendo FREMAP realizar las consideraciones que estime oportunas. Por otra parte, FREMAP pondrá a disposición de la agencia un puesto de trabajo para el desarrollo de su actividad.

Todo ello será sin perjuicio de que en momentos puntuales de alta y baja demanda del servicio alguna de las partes requiera la modificación de los medios personales asignado, siempre bajo la aprobación de FREMAP. En cualquier caso, deberán asignarse los recursos necesarios para dar respuesta en los tiempos establecidos en el punto 5.2.

Por otra parte, será a cargo de la empresa adjudicataria:

- Todos los sistemas, dispositivos, elementos de interconexión, y accesorios necesarios para la puesta en funcionamiento.
- El software, licencias de uso y actualizaciones para que en ningún momento el equipo esté inoperativo.
- Mano de obra y adaptación de los elementos existentes para garantizar el correcto funcionamiento del equipo.

FREMAP posibilitará a la empresa adjudicataria la instalación de un router y un switch de Amadeus, así como la tirada de cableado desde el switch de Amadeus a cada uno de los puestos del *In-plant*. FREMAP también facilitará la tirada de cableado desde el switch a la/s impresora/s que utilice el *In-plant*.

Finalmente, se exige a la empresa adjudicataria que el servicio de *In-plant* se encuentre plenamente operativo el día que comience el contrato.

### **7.1 CAMBIOS REQUERIDOS POR PARTE DE FREMAP**

FREMAP supervisará la productividad y calidad de los trabajos realizados, siendo potestad suya la solicitud del cambio de uno o varios componentes del equipo de *In-plant* de forma justificada.

En el caso de que FREMAP quiera solicitar el cambio del *In-plant*, se notificará al adjudicatario describiendo la justificación, motivo que suscita el cambio, y la solicitud de nuevos candidatos para su sustitución.

Asimismo, también se podrá solicitar el cambio del responsable de la cuenta, del contacto o contactos existentes a nivel de gestión de facturación y del personal informático asignado al proyecto, aportando justificación y motivo que suscita el cambio. En caso de cambio, la empresa adjudicataria se comprometerá a presentar una relación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior del recurso que pretende sustituir en un periodo de máximo cinco días hábiles.

Durante la ejecución del contrato, la productividad y calidad del equipo de *In-plant* será determinada de común acuerdo, siempre con la aprobación de FREMAP.

### **7.2 CAMBIOS REQUERIDOS POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, por causas justificadas, deberá comunicar por escrito dicho cambio mínimo diez días hábiles de antelación (salvo casos de emergencia, como bajas por parte del trabajador, etc.) justificando la petición e informando del perfil y características del nuevo recurso a incorporar. En cualquier caso, el cambio deberá ser aprobado por FREMAP, en el transcurso de este plazo.

Con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio, se producirá, siempre que sea posible, un solapamiento del recurso entrante con el saliente para el traspaso de conocimiento.

### **7.3 CAMBIOS AJENOS A FREMAP QUE AFECTEN AL CUMPLIMIENTO NORMAL DEL CONTRATO**

Si la empresa adjudicataria sufriera a lo largo de la vigencia del contrato cualquier modificación estructural, de decisión de negocio, de cambio de forma jurídica o cualesquiera otra que sea ajena a FREMAP, deberá comunicárselo de manera inmediata al responsable del Servicio, reservándose FREMAP el derecho a tomar/realizar las acciones que considere oportunas, que serán comunicadas de forma escrita al responsable del contrato del adjudicatario, admitiéndose la comunicación por correo electrónico.

Dicho cambio en la empresa adjudicataria no deberá suponer ningún perjuicio a FREMAP ni en sus plataformas de solicitud de viajes ni en los servicios objeto de este contrato.

## 8. COBERTURA DE RIESGOS

---

El adjudicatario debe garantizar que las compañías de transporte estén cubiertas por las correspondientes pólizas de seguros de responsabilidad civil y seguro obligatorio de viajeros (de asistencia y accidente).

Por lo anterior, los viajes que FREMAP contrate con la empresa adjudicataria deberán tener como cobertura mínima lo siguiente:

- Seguro de accidentes: 500.000 €

Esta cobertura incluye la asistencia y hospitalización por enfermedad o accidente, repatriación del viajero tanto desde España como desde cualquier otro país en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento, la repatriación también se efectuará en caso de fallecimiento de algún familiar de primer o segundo grado. Esta cobertura también cubre el desplazamiento y estancia de un familiar del viajero en caso de hospitalización del asegurado de un período superior a tres días.

- Seguro en caso de fallecimiento o incapacidad permanente: 750.000 €
- Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños): 1.500 €.

La empresa adjudicataria puede contratar el seguro obligatorio de viajeros a través de un seguro colectivo o de cualquier otra forma que cubra lo anteriormente indicado, debiendo acreditar a FREMAP la forma en que se cubrirán los riesgos.

En caso de que la empresa adjudicataria ofertase importes superiores para la cobertura de los seguros, se atenderá a estos importes y no a los que se indican en el presente Pliego.

## 9. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

---

### 9.1 RESPONSABLE DEL SERVICIO Y PUESTA EN MARCHA

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima celeridad y eficacia, utilizando para ello medios personales, mecánicos, informáticos o de cualquier naturaleza que considere que mejor garantiza la finalidad perseguida para el buen desarrollo del servicio y para una excelente resolución de incidencias que surjan en la prestación de los servicios.

La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio personalizado con la designación de un responsable de Servicio con al menos una experiencia de 5 años en el sector de agencia de viajes. Dicho responsable ha de estar disponible para FREMAP vía telefónica en horario de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas.

A partir de esa hora ante cualquier hecho que pudiera ocurrir y que sea necesario comunicar a FREMAP, el responsable de Servicio 24x7 se pondrá en contacto telefónico con el responsable de Servicio de FREMAP.

A petición del responsable de Servicio de FREMAP se podrá solicitar a la empresa adjudicataria el cambio del responsable de Servicio por ésta nombrado, debiendo la empresa adjudicataria nombrar otro responsable del servicio en un plazo máximo de 24 horas.

Durante las dos primeras semanas del arranque del servicio, FREMAP exigirá que el responsable de Servicio de la empresa adjudicataria esté in-situ en las dependencias de FREMAP controlando y supervisando el mismo.

Las reuniones entre ambos responsables se realizarán durante los primeros tres meses con periodicidad semanal en las instalaciones de FREMAP. Con posterioridad tanto la periodicidad como el lugar de estas serán fijadas de mutuo acuerdo por ambas partes.

Las funciones del responsable de Servicio que la empresa adjudicataria ponga a disposición de FREMAP serán las siguientes:

- Conocer y garantizar el cumplimiento de los procedimientos de trabajo.
- Proposición de estrategias para una mayor eficacia del servicio.
- Elaboración y presentación de informes de los servicios prestados, así de cualesquiera que le solicite el responsable del Servicio de FREMAP.
- Dar respuesta a las incidencias del servicio e informar al responsable del servicio de FREMAP.
- Informar sobre posibles mejoras para el servicio (acuerdos, bonificaciones, etc.).
- Se encargará personalmente de las reservas que tengan un especial seguimiento.
- Contacto directo y permanente con el responsable del Servicio.
- Reuniones periódicas con FREMAP.

## **9.2 INFORMES REQUERIDOS Y SEGUIMIENTO**

### **9.2.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

FREMAP realizará trimestralmente una encuesta interna al 20% de los usuarios de la agencia de viajes, valorando así la calidad del servicio, cuyo resultado no podrá ser inferior a 7 sobre 10.

La agencia deberá facilitar la información requerida por FREMAP para la realización de dicha encuesta.

### **9.2.2 INFORMES PARA LOS DIFERENTES SERVICIOS**

#### **Informe 1: Servicios mensuales de empleados**

En este informe (en fichero Excel) se detallará, mensualmente, y antes del cuarto día del mes siguiente, la información que se indica a continuación y se denominará "Fichero mensual empleados - MESAÑO":

- Número de solicitud.
- Fecha de la solicitud.
- Tipo de viaje: viaje ordinario, viaje de grupo, viaje de urgencia.
- Nombre y apellidos del viajero.
- Número de empleado (no podrá gestionarse ningún viaje sin número de empleado asignado).
- Expediente (sólo para accidentados).

- PROG (sólo formación).
- Origen y destino.
- Fecha de ida y de vuelta.
- Servicio solicitado: avión, tren, hotel, coche de alquiler etc.
- Compañía del transporte.
- Nombre del hotel.
- Número de noches de alojamiento.
- Importe por servicio solicitado, es decir, si en una misma solicitud hay varias transacciones, el importe de estas debe venir reflejado de forma individual.
- Número de Albarán.
- Número de factura.

## **Informe 2: Servicios de alojamiento y servicios de restauración en grupos**

Este fichero deberá llamarse AÑO-MES AGENCIA CRA y se detallará:

- Localizador.
- Factura.
- Albarán.
- Fecha factura.
- Factura original en caso de modificación/abono de factura anterior.
- Fecha de factura original en caso de modificación/abono de factura anterior.
- Código de empleado.
- Nombre y apellidos.
- Tipo de servicio (H=Hotel, C=Comida, T= Transporte).
- Fecha del servicio (Solo deberán incluirse las fechas del servicio del mes que entregan).
- Fecha del servicio original en caso de modificación.
- Importe.

El adjudicatario tendrá que incluir una línea por cada servicio (comida, transporte o noche de hotel) y por cada día.

A su vez, el adjudicatario se compromete a respetar los formatos de los datos tal y como aparecen en el fichero (las fechas DD/MM/AAAA, los importes con comas para los decimales, etc.) recogido en el Anexo IV PLANTILLA INFORME AÑO-MES AGENCIA CRA del presente pliego.

En los casos donde se produzca un abono de una factura anterior es completamente necesario que se rellene en el fichero los datos de la factura original a la que hace referencia la nueva factura del abono (véase ejemplo en la línea naranja del Anexo IV PLANTILLA INFORME AÑO-MES AGENCIA CRA del presente pliego).

Del mismo modo, deberá venir cumplimentada en el fichero la fecha de la factura original y la fecha del servicio original, es decir, se requerirá al adjudicatario que incluya la fecha de la factura y la fecha del servicio, por ejemplo, de la noche de hotel, de la comida o del transporte que se ha visto modificado (véase ejemplo en las líneas verdes del Anexo IV PLANTILLA INFORME AÑO-MES AGENCIA CRA del presente pliego).

### **Informe 3: Informes para formación y candidatos:**

En este informe (en fichero Excel) se reflejarán los datos que a continuación se señalan y se denominará "Fichero para formación y candidatos":

- Número de solicitud.
- Fecha y hora de la solicitud.
- Nombre y apellidos del viajero.
- Número de empleado.
- PROG asignado.
- Código de convocatoria.
- Fecha de la convocatoria.
- Fecha inicio y fecha fin del curso.
- Localidad del viaje.
- Fecha de ida.
- Fecha de vuelta (salvo que el viaje sea de ida y vuelta en el mismo día en cuyo quedará reflejado en el punto anterior).
- Servicio solicitado, es decir, deberá haber un desplegable/combo con servicio de avión, tren, hotel, coche de alquiler.
- Nombre del hotel.
- Número de noches de alojamiento.

- Importe por servicio solicitado, es decir, si en una misma solicitud hay varias transacciones, el importe de estas debe venir reflejado de forma individual.
- Incidencia, debiendo haber un desplegable con SI/NO.
- Tipo de incidencia debiendo haber un desplegable que recoja las incidencias que ambas partes consideren.

#### **Informe 4 - Informe para inscripciones a congresos y jornadas:**

Este informe no será diario, sino que se irá cumplimentando cuando haya congresos/jornadas y a medida que se vayan produciendo inscripciones, por lo que procederá su envío a FREMAP una vez se haya celebrado el congreso.

El fichero debe reflejar los siguientes datos:

- Numero de solicitud.
- Fecha y hora de la solicitud.
- Nombre y apellidos del viajero.
- Número de empleado.
- PROG asignado.
- Nombre del congreso.
- Código de convocatoria.
- Fecha de la convocatoria.
- Fecha inicio y fecha fin del curso.
- Localidad del viaje.
- Fecha de ida.
- Fecha de vuelta (salvo que el viaje sea de ida y vuelta en el mismo día en cuyo quedará reflejado en el punto anterior).
- Servicio solicitado, es decir, deberá haber un desplegable/combo con servicio de avión, tren, hotel, coche de alquiler.
- Nombre del hotel.
- Número de noches de alojamiento.
- Importe por servicio solicitado, es decir, si en una misma solicitud hay varias transacciones, el importe de estas debe venir reflejado de forma individual.
- Incidencia, debiendo haber un desplegable con SI/NO.

- Tipo de incidencia debiendo haber un desplegable que recoja las incidencias que ambas partes consideren.

### **Informe de la herramienta de gestión de servicios**

Para que FREMAP disponga de toda la información de las peticiones de servicio (en adelante ANS) exigibles, es necesario que la empresa adjudicataria cuente con una herramienta de gestión del servicio.

Dicha herramienta deberá proporcionar al responsable del Servicio diariamente/mensualmente un informe donde conste la información requerida por FREMAP.

Dicho informe será analizado por FREMAP antes de la firma del contrato pudiendo hacer las consideraciones que estime relevantes. El informe deberá ser remitido en formato Excel.

|   |
|---|
| <b>ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 1</b><br><b>TIEMPO DE RESPUESTA DE SOLICITUD DE VIAJE / SERVICIO URGENTE</b>            |
| <b>Nº de servicios de carácter urgente recibidos por el <i>In - plant</i></b>   |
| <b>% peticiones atendidas por el <i>In - plant</i> dentro de los tiempos de respuesta exigidos a la empresa adjudicataria</b> |
| <b>% nivel de servicio= o superior al 90%</b>   |

El objetivo de este ANS es que el 90% de las peticiones de servicios o peticiones de información que realicen los usuarios al *In - plant* han de ser resueltas. Si la petición / información de servicios se realiza por la mañana antes de las 15:00 horas tendrá que ser resuelta antes de las 19:00 y si la petición /información de servicio se realiza a partir de las 15:00 horas, ésta tendrá que quedar resuelta como máximo a las 15:00 horas de la mañana del día siguiente.

|   |
|---|
| <b>ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 2</b><br><b>TIEMPO DE RESPUESTA DE SOLICITUD DE VIAJE</b>                               |
| <b>Nº de solicitudes de petición o información de servicios realizados por el <i>In - plant</i></b>                           |
| <b>% peticiones atendidas por el <i>In - plant</i> dentro de los tiempos de respuesta exigidos a la empresa adjudicataria</b> |
| <b>% nivel de servicio= o superior al 95%</b>   |

El objetivo de este ANS es que el 95% de las solicitudes de carácter urgente que se reciban en el centro de llamadas de FREMAP y sean atendidas por el *In-plant* queden resueltas en el plazo máximo de una hora.

Tendrán la consideración de solicitudes de viaje/alojamiento de carácter urgente aquellas que sean solicitadas por el viajero y queden menos de 12 horas para su inicio.

|  |
|--|
| <b>ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 3</b><br><b>TIEMPO DE RESPUESTA DE SOLICITUD DE VIAJE</b>  |
| <b>Nº de solicitudes de carácter de emergencia realizadas al servicio de emergencias</b>   |
| <b>% de peticiones atendidas por el <i>In-plant</i> dentro de los tiempos de respuesta exigidos a la empresa adjudicataria (2 horas)</b> |
| <b>% nivel de servicio = o superior al 90%</b>   |

El objetivo de este ANS es que el 90% de las llamadas recibidas en el servicio de emergencias sean resueltas en 2 horas desde la recepción de la llamada.

Tendrán la consideración de solicitudes del servicio de emergencia aquellas circunstancias que impidan el normal desarrollo del servicio solicitado por el viajero como, por ejemplo:

- Viajero no dispone de la plaza hotelera previamente reservada.
- Las características del hotel no se ajustan a su reserva.
- Pérdida de medio de transporte por causa no imputable al viajero.
- Pérdida de equipaje.
- No figura su inscripción en el congreso.
- No disponer de los medios solicitados en caso de viajero con movilidad reducida.
- Pérdida de billete de transporte emitido.
- Cancelación de vuelos y otros medios de transporte por causas no imputables al viajero.
- Acceso a servicios médicos cuando sean necesario.
- Asistencia en caso de repatriación urgente.
- Cobertura a incidencias que requieran el pago anticipado del servicio.
- Overbooking.
- Cualquier situación determinada por FREMAP y la empresa adjudicataria como urgente.

En caso de incumplimiento de los ANS, las penalidades se establecerán en función del cumplimiento de los parámetros establecidos en los apartados del Pliego Técnico respecto a los acuerdos de nivel de servicio. Estos parámetros se calcularán a partir de los datos incluidos en el "Informe mensual de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio" confeccionado por el adjudicatario.

FREMAP se reserva el derecho a cotejar los datos ofrecidos por el adjudicatario en cuanto a niveles de servicio a través de la herramienta de solicitud de viajes del adjudicatario.

El adjudicatario se compromete a justificar en el plazo de 48 horas cualquier desviación entre sus datos y los obtenidos por FREMAP. En caso de que el adjudicatario no aportara dicha justificación o que ésta no se aceptase, FREMAP utilizará sus propios datos para la cuantificación de las desviaciones respecto a los acuerdos de nivel de servicio.

## **10. FACTURACIÓN Y PAGO**

---

Durante toda la duración del contrato la facturación será semanal, debiendo comprometerse la empresa adjudicataria a emitir tantas facturas por cada centro de coste a facturar que procedan. Las facturas tendrán los siguientes centro costes:

- Facturas por empleados.
- Facturas por formación.

- Facturas por candidatos.
- Facturas por accidentados.
- Facturas por prevención.

Semanalmente el proveedor deberá enviar al responsable del servicio y al responsable de facturación fichero con todas las transacciones habidas durante la semana. Una vez que FREMAP haya recibido dicho fichero dispondrá de 48 horas para remitírselo al proveedor indicando los albaranes que se pueden facturar y los que tienen incidencia.

**El fichero de centro coste formación:** Se enviará semanalmente al responsable del servicio o a quien FREMAP determine en fichero Excel. Las facturas deberán necesariamente ir acompañadas de un fichero formato Excel donde se reflejen los datos recogidos en el Anexo V - PLANTILLA MODELO CENTRO COSTE FORMACIÓN.

En cuanto a las facturas de formación con reserva de hotel, es decir cuando se traten de facturas de grupos, se facturarán de manera independiente. Por ejemplo, si en un mes hay cinco cursos de formación se emitirá una factura por curso, debiendo haber cinco facturas.

El resto de los gastos que sean de formación que se correspondan por el centro coste de formación, se harán semanalmente.

**El fichero de centro coste de empleados y empleados prevención:** Se enviarán semanalmente a la responsable del servicio o a quien FREMAP determine en fichero Excel. Las facturas deberán necesariamente ir acompañadas de un fichero formato Excel donde se reflejen los datos recogidos en el Anexo VI PLANTILLA MODELO CENTRO COSTE DE EMPLEADOS Y EMPLEADOS PREVENCIÓN.

**Los ficheros de albaranes de los centros coste** se enviarán también al responsable del servicio o a quien FREMAP determine en fichero Excel.

**Los ficheros de candidatos y de accidentados** serán realizados por FREMAP.

Recibidas las facturas y los ficheros correspondientes, FREMAP revisará los documentos y dará su conformidad en el plazo de 5 días hábiles desde su recepción realizando la comunicación por correo electrónico a la persona o departamento que indique el adjudicatario, para su posterior facturación por FACE con el número de factura que proceda.

En caso de una anulación de factura independientemente del motivo, la empresa adjudicataria se compromete a rectificarla en un plazo de máximo 7 días hábiles.

Previo al inicio del contrato, FREMAP mantendrá una reunión con el proveedor a fin de estructurar y validar los ficheros de facturación.

## 11. ANEXOS

### ANEXO I: ESTIMACIÓN DEL GASTO ANUAL

De acuerdo con el histórico de actividad se prevé un gasto anual, gastos de gestión no incluidos, que se detalla en la siguiente tabla:

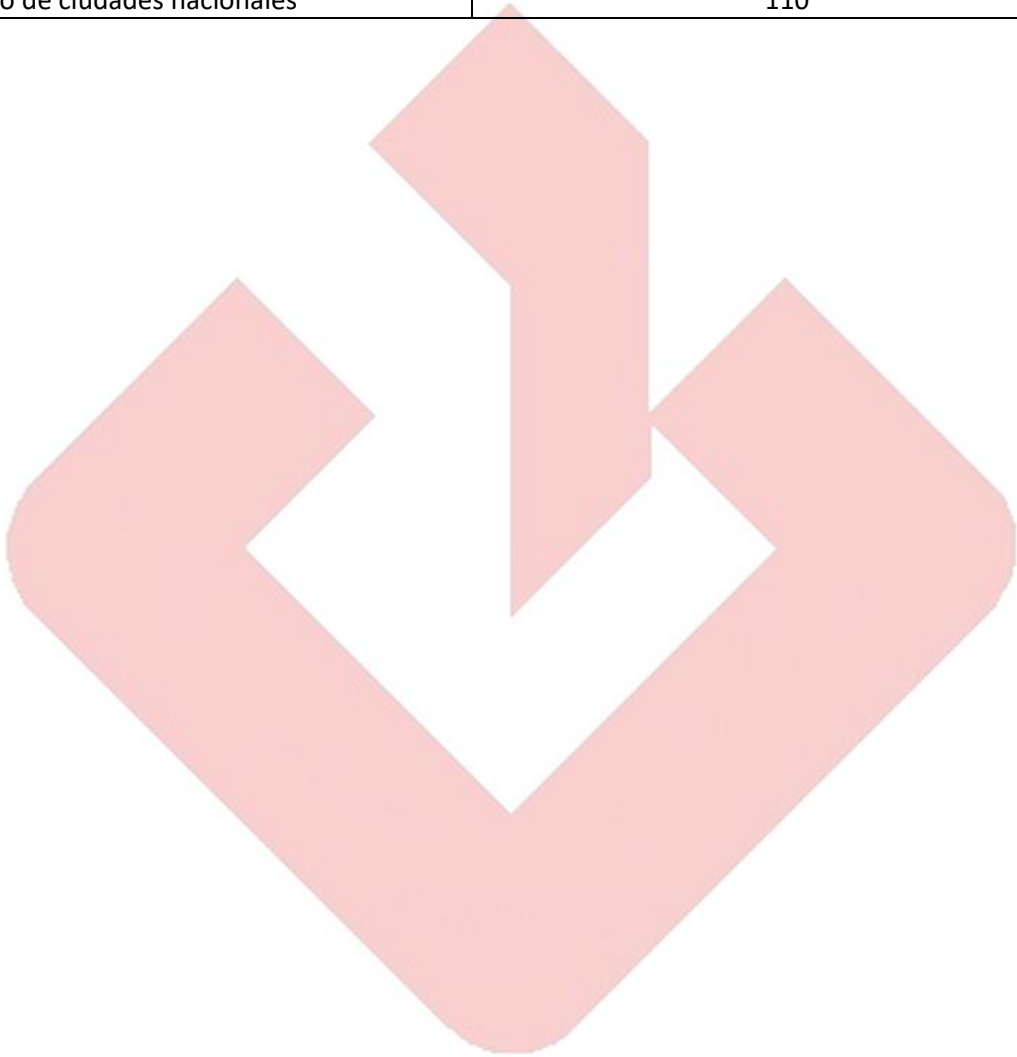
| CONCEPTO      |                       | 2024                  | DURACIÓN INICIAL (24 MESES) | PESO   |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|--------|
| Avión         | 324.126,00 €          | 356.538,60 €          | 651.010,91 €                | 19,24% |
| Tren          | 347.367,00 €          | 382.103,70 €          | 697.705,0 €                 | 20,62% |
| Barco         | 8.624,03 €            | 9.486,43 €            | 17.256,53 €                 | 0,51%  |
| Autobús       | 4.971,97 €            | 5.469,17 €            | 10.150,90 €                 | 0,30%  |
| Rent a car    | 20.737,00 €           | 22.810,70 €           | 41.618,68 €                 | 1,23%  |
| Alojamiento   | 600.134,00 €          | 660.147,40 €          | 1.205.249,94 €              | 35,62% |
| Inscripciones | 284.004,50 €          | 312.404,95 €          | 570.480,46 €                | 16,86% |
| Eventos       | 110.000,00 €          | 115.000,00 €          | 190.160,15 €                | 5,62%  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.699.964,50 €</b> | <b>1.863.960,95 €</b> | <b>3.383.632,61 €</b>       |        |

FREMAP indica esta estimación a título orientativo, sin que en ningún caso la cantidad indicada suponga ninguna obligación del montante para FREMAP ni podrán utilizarse para eventuales reclamaciones por parte del adjudicatario en el caso en que variaran durante la vigencia del contrato.

## **ANEXO II: PRECIOS MAXIMOS ALOJAMIENTOS**

El importe de los alojamientos no podrá superar los precios indicados a continuación. Cualquier servicio de alojamiento que por razones de indisponibilidad de plazas u otras circunstancias sobrepase el importe señalado anteriormente debe contar con la autorización escrita de FREMAP.

| <b>GRUPO</b>                          | <b>Precio máximo, impuesto/s indirecto/s no incluido/s</b> |
|---------------------------------------|--|
| A – Madrid                            | 175  |
| B – Barcelona, Andalucía y País Vasco | 130  |
| C – Resto de ciudades nacionales      | 110  |



### **ANEXO III: GASTOS DE GESTIÓN**

A continuación, se detalla la estimación de transacciones a realizar por la empresa adjudicataria y que llevarán asociado un gasto de gestión.

| <b>CONCEPTO</b> | <b>2023</b>   | <b>2024</b>   | <b>ESTIMACIÓN ANUAL</b> |
|-----------------|---------------|---------------|-------------------------|
| Avión           | 4.637         | 5.101         | <b>5.866</b>            |
| Tren            | 5.747         | 6.322         | <b>7.270</b>            |
| Barco           | 181           | 200           | <b>229</b>              |
| Autobús         | 163           | 180           | <b>206</b>              |
| Rent a car      | 279           | 307           | <b>353</b>              |
| Alojamiento     | 4.872         | 5.360         | <b>6.163</b>            |
| Inscripciones   | 600           | 660           | <b>759</b>              |
| Eventos         | 150           | 150           | <b>150</b>              |
| <b>TOTAL</b>    | <b>16.629</b> | <b>18.280</b> | <b>20.996</b>           |

A título informativo, FREMAP organiza generalmente cinco eventos anuales para su personal (reuniones internas y junta general). En estos casos, si FREMAP tuviese una oferta con mejores características a las presentadas por la agencia de viajes y/o FREMAP aportará el proveedor concreto con todo el desarrollo del evento (precio negociado de habitaciones, menús, salas, ... y cuantos servicios se necesiten en el hotel) el gasto de gestión será del 3% y FREMAP comunicará a la agencia dichas condiciones para su contratación.

Además de lo anterior, en el caso de peticiones con carácter urgente tramitadas por el *In-plant*, se sumará la cantidad de 1€ (un euro) al precio máximo de la transacción.

FREMAP indica esta estimación a título orientativo, sin que en ningún caso la cantidad indicada suponga ninguna obligación del montante para FREMAP ni podrán utilizarse para eventuales reclamaciones por parte del adjudicatario en el caso en que variaran durante la vigencia del contrato.

**ANEXO IV: PLANTILLA INFORME AÑO-MES AGENCIA CRA**

| Localizador | Factura / Albarán | Fecha Factura | Factura Original en caso de modificación | Fecha Factura Original en caso de modificación | Código Empleado | Nombre y Apellido           | Tipo Servicio | Fecha del Servicio | Fecha Servicio Original en caso de modificación | Importe |
|-------------|-------------------|---------------|--|--|-----------------|-----------------------------|---------------|--------------------|---|---------|
| 135897      | 23A2315B00002587  | 29/06/2023    |  |  | 14045           | ESPAÑOL ESPAÑOL, JUAN       | H             | 12/06/2023         |   | 114,00  |
| 135897      | 23A2315B00002587  | 29/06/2023    |  |  | 14045           | ESPAÑOL ESPAÑOL, JUAN       | C             | 12/06/2023         |   | 20,00   |
| 135897      | 23A2315B00002587  | 29/06/2023    |  |  | 14045           | ESPAÑOL ESPAÑOL, JUAN       | C             | 13/06/2023         |   | 22,50   |
| 135897      | 23A2315B00002587  | 29/06/2023    |  |  | 15026           | MADRILEÑO MADRILEÑO, PEDRO  | H             | 12/06/2023         |   | 114,00  |
| 135897      | 23A2315B00002587  | 29/06/2023    |  |  | 16000           | TOLEDANO TOLEDANO, PABLO    | H             | 12/06/2023         |   | 114,00  |
| 135897      | 23A2315B00002587  | 29/06/2023    |  |  | 21000           | MONTAÑA MONTAÑA, MARTA      | H             | 12/06/2023         |   | 114,00  |
| 135897      | 23A2315B00002587  | 29/06/2023    |  |  | 22000           | LLANOS LLANOS, MARIA        | H             | 12/06/2023         |   | 114,00  |
| 135897      | 23A2315B00002589  | 15/06/2023    | 24B2315B00000022                         | 31/05/2023                                     | 14045           | ESPAÑOL ESPAÑOL, JUAN       | T             | 15/06/2023         | 10/05/2023                                      | -54,00  |
| 999999      | 23A2315B00002588  | 30/06/2023    |  |  | 99999           | ASTURIANO ASTURIANO, CARMEN | T             | 21/06/2023         |   | 35,80   |
| 999999      | 23A2315B00002588  | 30/06/2023    |  |  | 99999           | ASTURIANO ASTURIANO, CARMEN | H             | 21/06/2023         |   | 195,00  |
| 999999      | 23A2315B00002588  | 30/06/2023    |  |  | 99999           | ASTURIANO ASTURIANO, CARMEN | C             | 21/06/2023         |   | 22,99   |
| 999999      | 23A2315B00002588  | 30/06/2023    |  |  | 99999           | ASTURIANO ASTURIANO, CARMEN | C             | 22/06/2023         |   | 25,00   |
| 999999      | 23A2315B00002588  | 30/06/2023    |  |  | 99999           | ASTURIANO ASTURIANO, CARMEN | C             | 23/06/2023         |   | 30,00   |
| 999999      | 23A2315B00002588  | 30/06/2023    |  |  | 99999           | ASTURIANO ASTURIANO, CARMEN | T             | 23/06/2023         |   | 35,80   |

\*Los datos del Anexo no son reales, sirviendo de ejemplo para la empresa adjudicataria.

**ANEXO V: PLANTILLA MODELO CENTRO COSTE FORMACIÓN**

| SOLICITUD        | CS | Nº EMPLEADO | Gas.for | PROG | Iden.Conv | IMPORTE |
|------------------|----|-------------|---------|------|-----------|---------|
| 24B2315Y00000010 | 1  | 3730        | N       | 375  | 17134     | 6,05    |
| 24B2315Y00000010 | 1  | 3730        | N       | 375  | 17134     | -352,15 |
| 24B2315Y00000011 | 3  | 15979       | N       | 375  | 17134     | -6,05   |
| 24B2315Y00000011 | 3  | 15979       | N       | 375  | 17134     | -73,10  |
| 24B2315Y00000011 | 3  | 15979       | N       | 375  | 17134     | -6,05   |
| 24B2315Y00000011 | 3  | 15979       | N       | 375  | 17134     | -54,85  |
| 24B2315Y00000012 | 3  | 15979       | N       | 375  | 17134     | -6,05   |
| 24B2315Y00000012 | 3  | 15979       | N       | 375  | 17134     | -73,10  |
| 24B2315Y00000012 | 3  | 15979       | N       | 375  | 17134     | -6,05   |
| 24B2315Y00000012 | 3  | 15979       | N       | 375  | 17134     | -63,95  |
| 24B2315Y00000015 | 3  | 30554       | N       | 147  | 16760     | -80,55  |
| 24B2315Y00000016 | 1  | 25824       | N       | 375  | 17134     | -6,05   |
| 24B2315Y00000016 | 1  | 25824       | N       | 375  | 17134     | -570,00 |
| 24B2315Y00000017 | 3  | 25824       | N       | 375  | 17134     | -6,05   |
| 24B2315Y00000017 | 3  | 25824       | N       | 375  | 17134     | -67,60  |
| 24B2315Y00000018 | 3  | 25824       | N       | 375  | 17134     | -6,05   |
| 24B2315Y00000018 | 3  | 25824       | N       | 375  | 17134     | -88,50  |
| 24B2315Y00000021 | 3  | 26130       | N       | 375  | 17135     | -6,05   |
| 24B2315Y00000021 | 3  | 26130       | N       | 375  | 17135     | -80,75  |
| 24B2315Y00000021 | 3  | 26130       | N       | 375  | 17135     | -6,05   |
| 24B2315Y00000021 | 3  | 26130       | N       | 375  | 17135     | -95,30  |
| 24B2315Y00000022 | 1  | 26130       | N       | 375  | 17135     | -6,05   |
| 24B2315Y00000022 | 1  | 26130       | N       | 375  | 17135     | -570,00 |
| 24B2315Y00000023 | 3  | 26130       | N       | 375  | 17135     | -6,05   |

\*Los datos del Anexo no son reales, sirviendo de ejemplo para la empresa adjudicataria.

**ANEXO VI: PLANTILLA MODELO CENTRO COSTE EMPLEADOS Y EMPLEADOS PREVENCIÓN**

| Nº EMPLEADO | TIPO DE SERVICIO | IMPORTE |
|-------------|------------------|---------|
| 20940       | OTROS            | 6,05    |
| 20940       | TRANSPORTE       | 54,85   |
| 20940       | OTROS            | 6,05    |
| 20940       | TRANSPORTE       | 54,85   |
| 25317       | OTROS            | 6,05    |
| 25317       | TRANSPORTE       | 25,3    |
| 25317       | OTROS            | 6,05    |
| 25317       | TRANSPORTE       | 33,8    |
| 25317       | OTROS            | 6,05    |
| 25317       | TRANSPORTE       | 105,3   |
| 25317       | OTROS            | 6,05    |
| 25317       | TRANSPORTE       | 7,6     |
| 1468        | OTROS            | 6,05    |
| 1468        | TRANSPORTE       | 25,3    |
| 1468        | OTROS            | 6,05    |
| 1468        | TRANSPORTE       | 33,8    |
| 1468        | OTROS            | 6,05    |
| 1468        | TRANSPORTE       | -0,01   |
| 1468        | TRANSPORTE       | 116,11  |
| 1468        | OTROS            | 6,05    |
| 1468        | TRANSPORTE       | 7,6     |
| 26330       | OTROS            | 6,05    |
| 26330       | HOTEL            | 103,4   |
| 26330       | OTROS            | 6,05    |

\*Los datos del Anexo no son reales, sirviendo de ejemplo para la empresa adjudicataria.