

Expediente N°. LICIT/99/033/2019/0096

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del Servicio de Agencia de Viajes para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, nº61.



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE DEL SERVICIO	3
2.1 RESERVAS DE BILLETES DE TRANSPORTE	3
2.2 RESERVAS DE ALOJAMIENTO	4
2.3 ALQUILER DE VEHÍCULOS CON Y SIN CONDUCTOR	5
2.4 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	6
2.5 GESTIÓN DE INSCRIPCIONES A CONGRESOS Y JORNADAS TÉCNICAS O DE CARÁCTER CIENTIFICO.	7
2.6 OTRAS ACTUACIONES	7
3. BENEFICIARIOS DEL SERVICIO	9
4. GASTOS DE GESTIÓN	9
5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	10
5.1 PETICIÓN DEL SERVICIO.....	10
5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA	11
5.3 PLAN DE CONTINGENCIA.....	11
6. REQUISITOS DE LA HERRAMIENTA DE AUTO-RESERVA	12
6.1 IMPLANTACIÓN Y PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA HERRAMIENTA	12
6.2 REQUISITOS GENERALES Y FORMATO DE LA HERRAMIENTA	13
6.3 CAMPOS OBLIGATORIOS DE LA HERRAMIENTA	14
6.4 OTROS CAMPOS COMUNES Y SOLICITUD DE RESERVA	16
7. REQUISITOS DEL IN-PLANT.....	17
7.1 CAMBIOS REQUERIDOS POR PARTE DE FREMAP.....	18
7.2 CAMBIOS REQUERIDOS POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	18
8. COBERTURA DE RIESGOS	18
9. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	19
9.1 RESPONSABLE DE SERVICIO Y PUESTA EN MARCHA	19
9.2 INFORMES Y SEGUIMIENTO	20
9.3 INFORMES DE FACTURACIÓN	24
10. ANEXOS.....	26
ANEXO I: ESTIMACIÓN DEL GASTO ANUAL	26
ANEXO II: PRECIOS MAXIMOS ALOJAMIENTOS.....	26
ANEXO III: GASTOS DE GESTIÓN	27

1. OBJETO

El objeto del contrato 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 Mutua colaboradora con la seguridad social nº 61 (en adelante 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, servicio de catering, 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.

En ocasiones estos servicios pueden ser demandados por personal con movilidad reducida o cualquier incapacidad debiendo estar adaptados en todos los casos a sus necesidades.

Este pliego de prescripciones técnicas (en adelante PPT), detalla el alcance del servicio, la condiciones que han de regir la prestación del mismo, así como los requisitos técnicos que ha de cumplir la empresa adjudicataria.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar todos los servicios objeto de esta licitación, siendo estos los citados a continuación:

En el Anexo I se detalla la estimación del gasto anual en cada uno de estos servicios.

2.1 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 o ferry.

Los billetes se emitirán en clase turista y/o preferente, según corresponda y 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, habrá de respetarse en todo caso el acuerdo comercial suscrito con RENFE.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición /solicitud de transporte en los medios antes referidos está obligada a prestar los siguientes servicios:

- 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 informará sobre las necesidades de obtención de visados.
- Reserva, emisión y entrega de billetes ya sea en formato papel, electrónico o por el servicio de mensajería si fuera preciso este último.
- Gestión de cambios y anulaciones de los billetes reservados o emitidos que sean necesarios.

La reserva de billetes de transporte incluye:

- 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 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 y de acuerdo a 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, ajustándose siempre a 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 o movilidad reducida debiendo correr de cuenta de la empresa cuantos permisos, autorizaciones y otros sean necesarios para la realización del viaje solicitado.

2.2 RESERVAS DE ALOJAMIENTO

El servicio de alojamiento comprende tanto viajes nacionales como internacionales ya sea a petición individual o grupal, considerando como grupo 4 o más personas.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de alojamiento está obligada a prestar los siguientes servicios:

- Informar sobre los hoteles disponibles (de acuerdo a la política de viajes FREMAP), así como las características del mismo, los medios de transporte cercanos al mismo, lugares de ocio/restauración en las proximidades del hotel.
- Tramitar, confirmar la reserva y emitir bono.
- Gestionar los posibles cambios y anulaciones de la reserva.

Los hoteles deberán poseer una categoría mínima de tres estrellas y máxima de cuatro (con preferencia de cuatro), realizándose 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 han de estar situados a una distancia no superior a 5 kilómetros del lugar de destino del viajero, deben estar bien comunicados mediante líneas de metro o autobús 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 las 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.

En cualquier momento, si FREMAP detecta 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.

En ningún caso la tarifa aplicada por la empresa adjudicataria podrá ser superior el precio que cualquier usuario pudiera obtener en un sistema de reservas disponible al público.

Del mismo modo, si se producen modificaciones en las condiciones pactadas, deberán comunicarse al Responsable de Servicio con la mayor brevedad posible.

Del importe a facturar, por concepto de reserva de alojamiento, los hoteles negociados suponen el 63%.

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

Los usuarios no 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.

2.3 ALQUILER DE VEHÍCULOS CON Y SIN CONDUCTOR

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

El importe de éste 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 prestar los siguientes servicios:

- 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, furgonetas, microbuses y autocares.

2.4 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

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

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. FREMAP se reserva el derecho de solicitar cualquier servicio que precise a la empresa adjudicataria, comunicándolo por escrito con una antelación de 7 días hábiles.
- El servicio de catering se podrá prestar tanto fuera o dentro de las instalaciones de FREMAP.

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. A título informativo organiza tres eventos para su personal en los meses de diciembre y julio.

Para la organización de eventos y servicio de catering la empresa adjudicataria deberá ofrecer a FREMAP 3 opciones que se ajusten a lo solicitado en el plazo de 7 días hábiles desde la solicitud de FREMAP, en el que necesariamente tiene que reflejarse:

- Presupuesto
- Carta de servicios según petición de FREMAP
- Carta de menús (aperitivo, cocktail, bufet, 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 proporcionará 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.
- Reserva y emisión de los servicios incluidos en la organización del evento.
- Designación del interlocutor de la empresa adjudicataria, así como el equipo organizador del evento, facilitando teléfono de contacto del organizador del evento designado por la empresa

adjudicataria disponible en servicio de 24 horas desde la solicitud de evento de FREMAP hasta la finalización de éste.

- 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.

El día del evento la empresa adjudicataria deberá:

- Recibir y alojar a los asistentes al evento, si procede.
- Supervisión y control de todos los actos que vaya a tener lugar en el evento, entrega de documentación, comprobación de acreditaciones, 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.
- Otras a determinar por ambas partes.

2.5 GESTIÓN DE INSCRIPCIONES A CONGRESOS Y JORNADAS TÉCNICAS O DE CARÁCTER CIENTIFICO.

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 2.1) y reservas de alojamiento (2.2) para el participante.

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 (transporte y alojamiento) a dicha inscripción. También gestionará los cambios y anulaciones de los participantes a dichos eventos.

2.6 OTRAS ACTUACIONES

A. 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 4 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 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.
- Emisión de los correspondientes títulos de viaje, así como los posibles cambios y cancelaciones estén o no emitidos los citados títulos de transporte.
- Reserva de las habitaciones de hotel debiendo estar todos los miembros del viaje en el mismo hotel salvo que previamente se haya informado de ésta imposibilidad y previa la **ACEPTACION 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 4 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 3 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 y éste quedara 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.

B. VIAJES URGENTES

Se considerará urgente todo servicio objeto de este contrato cuando queden menos de 12 horas para su inicio. Este servicio el viajero lo solicitará a través del In-plant (vía telefónica o vía correo electrónico). La empresa adjudicataria deberá actuar con celeridad y eficiencia en un máximo de 1 hora.

C. VISADOS

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

3. BENEFICIARIOS DEL SERVICIO

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 PPT 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.

4. GASTOS DE GESTIÓN

El importe de la licitación se fijará en base a unos precios unitarios de gastos de gestión de emisión de billetes, reservas de hoteles, alquiler de vehículos con o sin conductor, inscripciones a congresos y jornadas, así como la organización de eventos y servicio de catering.

La prestación de los servicios objeto del presente PPT lleva aparejada unos determinados gastos de gestión, así como un porcentaje de comisión aplicable a la organización de eventos y servicios de catering.

La empresa adjudicataria debe garantizar en todo momento que ningún servicio objeto de este contrato suponga un desembolso adicional ni al viajero ni a FREMAP, así como realizar cuantos prepagos sean necesarios para la gestión y tramitación de las reservas solicitadas. En este sentido, la empresa adjudicataria adelantará los costes netos del servicio, que facturará a posteriori a FREMAP como un suplido, junto con el coste de la gestión correspondiente.

El importe máximo impuestos indirectos no incluidos de los gastos de gestión y de los porcentajes de comisión, así como el número de transacciones estimadas de cada servicio son los que se detallan en el Anexo III Gastos de gestión.

En estos precios estará incluido cualquier gasto inherente a la prestación del servicio objeto del presente PPT.

En aquellos casos en que se solicite un servicio con carácter de urgencia, se sumará 1 euro, impuesto/s no incluido/s, al coste de la gestión del servicio solicitado.

5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria tiene que tener la capacidad de prestar todos los servicios objeto de esta licitación pudiendo FREMAP reservarse el derecho de gestionar por su cuenta dichos servicios 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.

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 auto reserva

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP la **herramienta de auto-reserva Cytric-Amadeus**, desde el primer día de inicio del servicio. La implantación de la misma no supondrá coste alguno adicional para FREMAP. Se detallan los requisitos a cumplir en el punto 6 del presente pliego.

La formación del uso de dicha herramienta será impartida por la propia empresa adjudicataria a los grupos de empleados que FREMAP asigne. Dicha formación será de 2 horas como máximo y se realizará en las dependencias de FREMAP.

El material de formación (manual, dípticos o trípticos, videos, FAQs...) será facilitado por la empresa adjudicataria y personalizado para FREMAP.

Toda modificación de la herramienta de auto-reserva será comunicada con la debida antelación a FREMAP, y debe quedar incorporada al manual de formación con su correspondiente versión. Las formaciones de las posibles modificaciones de la herramienta de auto-reserva serán impartidas por FREMAP salvo que, debido a su complejidad el Responsable de Servicio considere necesario que la misma sea impartida por personal de la empresa adjudicataria. Siempre tendrán lugar en las dependencias de FREMAP.

Las fechas tanto de la formación inicial de la herramienta como de sus posteriores modificaciones, mejoras, etc. serán señaladas de común acuerdo entre ambas partes.

B. 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 como mínimo de 2 años, desde el primer día de inicio del servicio. Este personal se encontrará en las dependencias de FREMAP en horario de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 hs., bajo el control y supervisión del Responsable de Servicio de FREMAP.

C. Modalidad servicio 24x7 para situaciones de carácter de emergencia.

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

- 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.

El/los número/s de teléfono/s de emergencias 24 horas debe aparecer en la documentación que se entregue al viajero en 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, es decir, en horario de lunes a viernes a partir de las 19:00 hs.

La resolución de este tipo de peticiones han de quedar resueltas en un tiempo máximo de 2 horas.

5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

Las peticiones de servicios que reciba la agencia de viajes (In-plant o modalidad de auto-reserva) deberán resolverse de acuerdo a 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 hs del día de la petición.
- Si la petición se realiza durante la jornada de tarde, es decir a partir de las 15:00 hs, quedarán resueltas antes de las 19:00 hs de la tarde del día de la solicitud o durante la mañana hábil siguiente, hasta las 15:00 hs.
- En el caso de peticiones de emergencia, esta ha de quedar resuelta en un tiempo máximo de 2 horas.

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 del sistema de auto-reserva

Los tiempos de solución de incidencias objeto de valoración deberán incluirse en este manual, correspondiéndose con la oferta presentada. El incumplimiento de los tiempos será objeto de penalidad.

El manual será aprobado por ambas partes, cerrando el protocolo de contingencias.

6. REQUISITOS DE LA HERRAMIENTA DE AUTO-RESERVA

Se requiere como herramienta de auto-reserva con emisión, la aplicación Cytric-Amadeus. Dicha herramienta permitirá realizar de una manera fácil y rápida reservas de viaje a los empleados de FREMAP, aplicando la política de viajes correspondiente. 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.

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 master, con acceso a todas las funciones de la herramienta).

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

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

A título orientativo, FREMAP informa que el uso aproximado de la utilización de la herramienta se prevé entorno al 20%.

6.1 IMPLANTACIÓN Y PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA HERRAMIENTA

La herramienta de auto-reserva debe cumplir lo siguiente:

- Su puesta a disposición, alojamiento, gestión y mantenimiento correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Será accesible por Internet para los viajeros 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 datos, en ningún caso podrán acceder a los datos 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 24x7, con la posibilidad de que el usuario pueda reportar incidencias del servicio.
- La aplicación de auto-reserva 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 con un alto nivel de seguridad ante posibles fraudes.
- El acceso se debe facilitar a través de cualquier navegador web seguro que determine FREMAP (Https).
- La aplicación de auto-reserva debe tener obligatoriamente un servicio de mantenimiento 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.

6.2 REQUISITOS GENERALES Y FORMATO DE LA HERRAMIENTA

- Debe facilitar la solicitud de reserva de viajes.
- Tiene que dejar 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 que se ha logado, 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), centro de coste (PP-DD) y Nº de empleado.
- La aplicación de auto-reserva ofertará al viajero los diferentes servicios en el rango de tarifas que FREMAP estipule y con las características del servicio que marca la política de viajes de FREMAP. Política de viajes que se facilitará al adjudicatario.
- La herramienta de auto-reserva deberá respetar la política de viajes de FREMAP, debiendo incluir las tarifas que proporcione el GDS (Global Distribution System), así como aquellas tarifas que se hayan negociado con proveedores preferentes en el ámbito de la reserva de hoteles y tarifas techo/precio máximo - Anexo II.

- Los precios que oferte, en el ámbito de hoteles y transporte, además de respetar la política de viajes de FREMAP, deben de ser NETOS, es decir, siendo el precio que debe aparecer en la futura factura.
- Indicar las condiciones de cancelación en cada reserva.
- 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**-.

6.3 CAMPOS OBLIGATORIOS DE LA HERRAMIENTA

A. RESERVA DE HOTELES

- Se debe introducir para la búsqueda: Destino u hotel, fecha de entrada y salida.
- Poder visualizar todos los hoteles que estén dentro de la política de viajes establecida por FREMAP.
- En cada petición y de acuerdo a la política de viajes de FREMAP, primero se visualizarán los hoteles preferentes y seguidamente el resto.
- Poder ordenar la búsqueda por diferentes criterios (precio, lugar, horarios...).
- En cada hotel, como mínimo se debe visualizar:
 - o Un plano de su localización.
 - o La dirección completa del hotel (calle, nº, código postal, teléfono, correo electrónico).
 - o Descripción detallada de los servicios/características del mismo.
 - o Fotos de las zonas comunes y habitaciones.
 - o Tarifas del hotel.
 - o La política de cancelación/anulación si corresponde.
- Debe mostrar un aviso al usuario, de que el hotel que va a reservar es de emisión directa y por tanto no tiene posibilidad de cambios ni anulación.
- Posibilidad de cambio de búsqueda desde la misma pantalla donde se están visualizando los hoteles.
- Indicar la fecha límite de la validez de la tarifa, si la hubiere.

B. RESERVA DE TREN

- Debe tener la integración con Renfe.
- Se debe introducir para la búsqueda: Tipo de trayecto (sólo ida o ida y vuelta), origen y destino, fecha y hora de salida, fecha y hora de regreso.

- Poder visualizar todas las opciones que estén dentro de la política de viajes establecida por FREMAP y mostrar únicamente las que apliquen al tipo de viajero. Ofertar todas las tarifas que existan para la solicitud realizada.
- Poder ordenar la búsqueda por diferentes criterios (precio, lugar, horarios...).
- En cada viaje de tren como mínimo se debe visualizar:
 - Horarios de salida y llegada.
 - Trayecto del tren, con paradas si aplica.
 - La política de cancelación/anulación si corresponde.
- Debe recibir un aviso el usuario, si el billete de Renfe que va a reservar es de emisión directa y por tanto no tiene posibilidad de cambios ni anulación.
- Posibilidad del cambio de búsqueda desde la misma pantalla donde se están visualizando los horarios de tren.
- Debe dar opción a seleccionar asiento.

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.
- Poder visualizar todos los aviones que estén dentro de la política de viajes establecida por FREMAP.
- Ofertar todas las tarifas que existan para la solicitud realizada, incluidos vuelos con compañías Low-Cost.
- Poder ordenar la búsqueda por diferentes criterios (precio, lugar, horarios).
- Para cada alternativa se debe visualizar:
 - Horarios de salida y llegada.
 - Aeropuerto de salida y aeropuerto de llegada.
 - Compañía aérea.
 - Si se incluye equipaje o no.
 - La política de cancelación/anulación si corresponde.
- Debe recibir un aviso el usuario, si el billete de avión que va a reservar es de emisión directa y por tanto no tiene posibilidad de cambios ni anulación.
- Posibilidad de cambio de búsqueda desde la misma pantalla donde se están visualizando los horarios de aviones.

- Debe dar opción a seleccionar asiento y si no fuese posible por la propia compañía aérea, que si se pueda visualizar el asiento asignado.
- Fecha límite de la validez de la tarifa.
- Campo para indicar si se trata o no de residente en Islas, Ceuta o Melilla.

D. RESERVA DE VEHÍCULOS DE ALQUILER CON/SIN CONDUCTOR

- Debe estar disponible el acceso a los principales Car Rentals del mercado.
- Se debe introducir para la búsqueda: fechas, horas y lugares de recogida y entrega.
- Poder visualizar todos los vehículos que estén dentro de la política de viajes establecida por FREMAP.
- Ofertar todas las tarifas que existan para la solicitud realizada.
- Poder ordenar la búsqueda por diferentes criterios (precio, lugar, horarios...)
- En cada reserva de vehículo como mínimo se debe visualizar:
 - o Tipo de coche.
 - o Compañía de alquiler, su teléfono de contacto para urgencias.
 - o Seguros que cubren al viajero.
 - o Condiciones del alquiler.
 - o Obligaciones en la entrega del vehículo.
 - o La política de cancelación/anulación si corresponde.
- Debe recibir un aviso el usuario, si la reserva del vehículo de alquiler que va a reservar es de emisión directa y por tanto no tiene posibilidad de cambios ni anulación.
- Posibilidad de cambio de búsqueda desde la misma pantalla donde se están visualizando las condiciones de reserva de los vehículos.
- Fecha límite de la validez de la tarifa.

6.4 OTROS CAMPOS COMUNES Y SOLICITUD DE RESERVA

A. CAMPOS COMUNES

- Debe existir un campo obligatorio en la herramienta donde se despliegue (formato "combo"), por qué motivo es el 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.
- Debe existir un sub-campo obligatorio en la herramienta donde se tenga que registrar el código del curso de formación (PROG---) o el Nº 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.).

B. SOLICITUD DE RESERVA

- Petición del usuario a través de la herramienta.
- Una vez que se cumplimente y se grabe la solicitud del servicio, debe visualizarse un resumen de la reserva y la tarifa seleccionada.
- Confirmada la reserva, debe recibir un correo electrónico la persona que lo ha solicitado.
- **Se valora que el flujo de notificación sea automático**, es decir, que desde la herramienta se envíe un correo informativo al superior del viajero.
- El usuario que ha realizado la petición del servicio, debe recibir la documentación del viaje vía correo electrónico de acuerdo a los plazos establecidos.

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 y con una experiencia en el sector mínima de 2 años. El In-plant al inicio del contrato y durante los 5 primeros meses deberá estar formado por 2 personas que cubran el horario de 8.00hs a 19.00hs de lunes a viernes. 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. Transcurridos los 5 meses, FREMAP y la empresa adjudicataria establecerán los recursos personales para la prestación del servicio de acuerdo a lo establecido.

A título orientativo, FREMAP informa que el uso aproximado de la utilización del servicio del In-plant se prevé entorno al 80% de las transacciones.

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.

El servicio de In-plant deberá estar plenamente operativo a la fecha de inicio del 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 que FREMAP quiera solicitar el cambio del In-plant, notificará al adjudicatario describiendo la justificación, motivo que suscita el cambio, y la solicitud de nuevos candidatos para su sustitución.

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 antes de 5 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 con 10 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.

8. COBERTURA DE RIESGOS

El adjudicatario, además de disponer de la póliza de responsabilidad civil requerida en el Pliego de Cláusulas Administrativas, 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 3 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.

9. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

9.1 RESPONSABLE DE 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 objeto de este PPT.

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 08:00hs a 19:00hs.

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 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 serán durante los primeros 3 meses con periodicidad semanal y en las dependencias de FREMAP. Con posterioridad tanto la periodicidad como el lugar de las mismas serán fijadas de mutuo acuerdo por ambas partes.

Las funciones del Responsable de Servicio que la empresa adjudicataria ponga a disposición de FREMAP, tendrá entre otras las siguientes funciones:

- 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.
- 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 Y SEGUIMIENTO

A. Informes para los diferentes servicios objeto del contrato

Se entregarán al Responsable de Servicio los informes citados a continuación, salvo para la organización de eventos y servicio de catering que **NO** habrá informe.

➤ Informes diarios

El In-plant, al inicio de su jornada laboral, remitirá por correo electrónico diariamente dos ficheros en formato Excel al Responsable de Servicio de FREMAP en que consten todas las transacciones previstas para ese día independientemente de la modalidad de la solicitud del servicio.

Informe 1: Servicios de transporte, alojamiento de empleados y accidentados

En este informe (en fichero Excel) se detallará la información que se indica a continuación y se denominará "Fichero de servicios de empleados y accidentados":

- Número de solicitud
- Tipo de viaje, es decir, deberá haber un desplegable/combo con viaje ordinario, viaje de grupo, viaje de urgencia
- Fecha y hora de la solicitud
- Nombre y apellidos del viajero
- Número de empleado
- Expediente (sólo para accidentados)
- 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 etc.
- 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 2: 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
- Fecha de la convocatoria
- 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

➤ **Otros informes**

Informe 3 - 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
- Fecha de la convocatoria
- 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

B. OTRAS ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO

Antes de la finalización de la jornada laboral del In-plant, éste deberá informar por correo electrónico o por teléfono al Responsable de Servicio de FREMAP, de aquel servicio que haya surgido y sea merecedor de consideración especial como por ejemplo viajes de urgencia.

Los viernes el In-plant enviará al Responsable de Servicio un fichero Excel donde se reflejarán los servicios que vayan a realizar los viajeros en fin de semana con los campos señalados anteriormente, salvo en aquellos fines de semana que no haya viajes programados.

C. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA A LOS FICHEROS

Toda transacción que aparezca en los ficheros señalados anteriormente deben tener soporte en papel, es decir, la empresa adjudicataria enviará a FREMAP vía mail:

- En caso de que la solicitud de servicio sea de un medio de transporte o coche de alquiler con o sin conductor, enviará documento que justifique el servicio (albarán, billete de tren o avión, factura del alquiler del coche, etc.). Siempre se ha de reflejar el importe del servicio de transporte solicitado, debiendo coincidir con el importe que aparece en el fichero de facturación del que se hablará en el apartado relativo a la facturación (9.3).
- En caso de que la solicitud de servicio sea un hotel, la empresa enviará cualquier documento que acredite dicho servicio (bono de alojamiento, certificado hotelero etc.). Siempre se ha de reflejar el importe del servicio de hotel solicitado, debiendo coincidir con el importe que aparece en el fichero de facturación, del que se hablará en el apartado relativo a la facturación (9.3).

No obstante, los ficheros antes mencionados podrán diseñarse conjuntamente por la empresa adjudicataria y por FREMAP, adaptándose a las necesidades y requerimiento del Responsable de Servicio de FREMAP y a cualquier sugerencia que indique la empresa adjudicataria.

D. INFORMES DE NIVELES DE SERVICIOS

Para que FREMAP disponga de toda la información de los acuerdos de niveles de servicio (en adelante ANS) exigibles, es necesario que la empresa adjudicataria cuente con una herramienta de gestión del servicio CRM a la que pueda acceder en remoto el Responsable de Servicio de FREMAP mediante usuario y contraseña.

La herramienta de gestión debe permitir entre otros:

- Extracción de informes con los campos exigidos por FREMAP.
- Informes que se puedan exportar automáticamente a formato Excel.
- Priorización de solicitudes de servicios.
- Visualización de niveles de servicio por franjas de 15 o 30 minutos.
- Mediciones de los tiempos de respuesta de las peticiones de servicios objeto del contrato.

Para que los niveles de servicio cumplan una calidad óptima, FREMAP establece los siguientes:

Un nivel de servicio igual o superior al 85% teniendo en cuenta que el número de llamadas recibidas por el In-plant tienen que ser atendidas antes de los 30”.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 1 TIEMPO MAXIMO PARA ATENCION TELEFONICA DEL IN PLANT
Nº de llamadas diarias recibidas por el In-plant
Número de llamadas atendidas por el In-plant antes de los 30”
% de llamadas atendidas por el In-plant antes de los 30”
% de nivel de servicio = o superior al 85%

El objetivo de este ANS es conseguir un nivel de servicio igual o superior al 85%, es decir que el 85% de las llamadas que reciba el In-plant han de ser atendidas por éste antes de los 30”, desde que la llamada entra en recepción hasta que es atendida.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 2 TIEMPO DE RESPUESTA DE SOLICITUD DE VIAJE
Nº de solicitudes de petición o información de servicios realizados al In-plant
% de peticiones atendidas por el in- plant dentro de los tiempos de respuesta exigidos a la empresa adjudicataria
% nivel de servicio = o superior al 90%

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 es por la mañana antes de las 15:00 hs de esa mañana tendrá que ser resuelta hasta las 19.00 y si la petición /información de servicio es a partir de las 15:00 hs, ésta tendrá que quedar resuelta como máximo a las 15:00 hs de la mañana del día siguiente.

Quedan fuera de este ANS los viajes de grupo y de urgencia.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 3 TIEMPO DE RESPUESTA DE SOLICITUD DE VIAJE/ALOJAMIENTO URGENTE
Nº de solicitudes de carácter urgente recibidos en el In-plant
% de peticiones atendidas por el in plant dentro de los tiempos de respuesta exigidos a la empresa adjudicataria
% nivel de servicio = o superior al 95%

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 exigido a la empresa adjudicataria, 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.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 4 TIEMPO DE ATENCION DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 24*7
Nº de solicitudes de carácter de emergencia realizadas al servicio de emergencias
% de peticiones atendidas por el In-plant dentro de los tiempos de respuesta exigidos a la empresa adjudicataria (2 horas)
% nivel de servicio = o superior al 90%

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 a saber:

- 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.
- Otros a determinar por FREMAP y la empresa adjudicataria.

9.3 INFORMES DE FACTURACIÓN

Durante los 5 primeros meses de contrato la facturación será semanal, debiendo la empresa adjudicataria enviar por correo electrónico al Responsable de Servicio de FREMAP 4 pre-facturas a saber:

- Pre-factura de servicios de empleados y accidentados
- Pre-factura de servicios de formación y candidatos
- Pre-factura de inscripciones a congresos y jornadas
- Pre-factura de eventos y servicios de catering

La pre-factura de servicios de empleados y accidentados, servicios de formación y candidatos deberá necesariamente ir acompañada de un fichero formato Excel donde se reflejen los siguientes datos:

- Número de empleado
- Cuenta de imputación
- PP.DD
- Expediente
- PROG (sólo para la pre-factura de servicio de formación)
- Convocatoria de la formación
- Tipo de servicio, transporte y alojamiento

- Importe

Los datos que han de reflejarse en las pre-facturas de servicios de empleados, accidentados servicios de formación y candidatos serán comunes y son:

- Número de pre-factura
- Número de contrato
- Número de RC
- Periodo de facturación del "X" al "X" del mes y año que corresponda
- Descripción del número de solicitudes por servicio solicitado y el importe del mismo

Por ejemplo:

PREFACTURA DE SERVICIOS DE EMPLEADOS/FORMACION Nº TRANSACCIONES IMPORTE	
Total transacción de transporte y alojamiento.....	620 ...13.000€
Transacción de avión.....	1006.000€
Transacción de tren.....	2005.000€
Transacción de alquiler de vehículos.....	20500 €
Transacción de hoteles.....	3001.500€

En cuanto a las pre-facturas de inscripciones a congresos/jornadas y organización de eventos serán definidas por ambas partes al inicio del contrato, toda vez que la habitualidad de las mismas no es comparable en términos de temporalidad con las pre-facturas de servicios de empleados y accidentados y servicios de formación y candidatos.

Recibidas las pre-facturas y los ficheros correspondientes, FREMAP visará las pre-facturas y los ficheros y si esta todo correcto, dará su conformidad en el plazo de 5 días hábiles a su recepción comunicándose por mail a la persona/departamento que indique el adjudicatario, para su posterior facturación por FACE con el número de factura que proceda.

Finalizados los 5 primeros meses de contrato, las pre-facturas se emitirán mensualmente, así como los correspondientes ficheros.

10. ANEXOS

ANEXO I: ESTIMACIÓN DEL GASTO ANUAL

De acuerdo al histórico de actividad se prevé un gasto anual, gastos de gestión no incluidos, de acuerdo a la siguiente tabla:

Servicio	Gasto previsto anual, impuesto/s indirecto/s no incluido/s	% de gasto sobre el total
Avión	509.756,66	26,86%
Tren	480.743,14	25,33%
Barco	4.877,86	0,26%
Autobús	9.169,94	0,48%
Alquiler de vehículos (con y sin conductor)	3.145,05	0,18%
Reserva de alojamientos	641.135,34	33,78%
Inscripciones	117.293,92	6,80%
Organizaciones de eventos	108.966,94	6,31%
TOTAL	1.875.088,85	100,00%

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.

GRUPO	Precio máximo, impuesto/s indirecto/s no incluido/s
A – Madrid, Barcelona	150
B – Bilbao, San Sebastián, Valencia, Sevilla, Málaga	120
C – Resto de ciudades nacionales	100

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.

Gestión a través de la auto-reserva	Nº de transacciones anuales estimadas	Precio máximo de la transacción, en euros, impuesto/s no incluido/s
Reserva billete avión	984	6
Reserva billete tren	1.860	6
Reserva billete barco	58	6
Reserva billete autobús	65	6
Reserva coche de alquiler, con y sin conductor	23	6
Reserva de alojamientos	862	6
TOTAL, GESTIÓN AUTO-RESERVA	3.852	
Gestión a través del In-plant	Nº de transacciones estimadas anuales y gasto para eventos	Precio máximo de la transacción, en euros, impuesto/s no incluido/s
Reserva billete avión	3.934	7
Reserva billete tren	7.440	7
Reserva billete barco	234	7
Reserva billete autobús	259	7
Reserva coche de alquiler, con y sin conductor	94	7
Reserva de alojamientos	3.449	7
Inscripciones	500	8
Grupos	152	8
Organizaciones de eventos (%)	NO APLICA	10%
TOTAL GESTIÓN In-plant	16.062	

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.

A título orientativo, el 95% de las transacciones son de carácter nacional.

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.