
PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

“AGENCIA DE VIAJES CRTVE” S-08675-2022

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el servicio de gestión de las necesidades asociadas a la tramitación de los viajes profesionales que requiera la Corporación RTVE, incluyendo servicios de transporte, alojamiento y otros servicios, tal y como se detallan en el siguiente pliego de condiciones técnicas.

La agencia también atenderá el segmento del viaje vacacional para los empleados de la Corporación RTVE, esta atención debe organizarse completamente aparte de la atención de viaje profesional.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá prestar los servicios de gestión de viajes y alojamientos, debiendo seguir los procedimientos que RTVE tiene establecidos para su gestión, tales como validaciones y autorizaciones internas, así como el cumplimiento de la normativa de viajes definida por RTVE para sus empleados, la cual puede variar durante la duración del contrato. En caso de que se produjese algún incumplimiento de dicha norma la agencia de viajes está obligada a informar a RTVE.

La gestión del servicio de viajes, y alojamientos, así como la prestación de servicios adicionales o complementarios incluidos en el presente pliego se apoyará de forma principal en aplicaciones, herramientas o funcionalidades que permitan una mejor gestión y prestación del servicio, así como también un equipo de medios humanos que personalice el servicio a RTVE, especialmente en situaciones críticas, por solicitud urgente, por características de los solicitantes, etc. La empresa adjudicataria deberá atenerse a las instrucciones particulares de RTVE en cada operación dando prioridad o no a la gestión de una determinada prestación de servicios de viajes, alojamientos y servicios auxiliares o complementarios cuando proceda.

1. La empresa adjudicataria gestionará la tramitación de reserva y confirmación del alojamiento en las plazas hoteleras que le sea solicitado tanto en el ámbito nacional como internacional. Por requerimiento de la Corporación y previa autorización de ésta,

este servicio de alojamiento contempla el alquiler a particulares. Las categorías de alojamiento serán también las autorizadas por la Corporación.

2. La empresa adjudicataria gestionará la tramitación de reservas, emisión y entregará los títulos de viaje que le sean solicitados, tanto para avión, ferrocarril, autobús o barco. En los casos en los que sea necesaria, la tramitación incluirá la reserva de asiento y la emisión de tarjetas de embarque.

El servicio de transporte alcanzará la gestión de solicitudes de reserva y confirmación de los vehículos de alquileres sin conductor en territorio nacional y con y sin conductor fuera del territorio nacional.

La adjudicataria también deberá gestionar los cambios, anulaciones y costes de cancelación de los billetes que sean precisos en función de las instrucciones recibidas.

3. La empresa adjudicataria gestionará y tramitará otros servicios relacionados con los establecimientos hoteleros como pueda ser: la reserva de salas para organización de seminarios, conferencias, eventos y tramitación de reservas para grupos. A requerimiento de la Corporación la adjudicataria prestará asesoramiento en materia de su competencia, el coste de este servicio será por cuenta del adjudicatario.

4. La empresa adjudicataria ofrecerá el servicio de contratación de viaje vacacional a los empleados de la Corporación RTVE. La gestión de este servicio debe organizarse completamente aparte de la atención del viaje profesional. En la prestación de este servicio se exigirán los mismos estándares de calidad que en el servicio de viajes profesional de la Corporación. La oferta deberá indicar cuáles serían los canales de atención y los beneficios para el personal de la Corporación RTVE (porcentaje de descuento para los empleados), la Corporación deberá difundir por el canal que corresponda, al menos las ofertas de temporada que la empresa adjudicataria elabore.

5. La empresa adjudicataria ofrecerá las mejores condiciones posibles disponibles en el mercado tanto en términos de precio como de cancelación y resto de condiciones. En todo caso, las condiciones propuestas por la empresa adjudicataria igualarán o mejorarán cualquier oferta disponible para el público en general, en la web de los proveedores de servicios de alojamiento o transporte, o en cualquier otro medio (Booking, Google, etc).

Para verificar el cumplimiento de esta cláusula:

RTVE realizará auditorías en cualquier momento durante la ejecución del contrato y en caso de que se constate que existían precios más competitivos que los ofertados deberá

justificarse su no aplicación al viaje solicitado y en su caso, realizarse el cambio pertinente, por parte de la agencia de viajes.

Además, el adjudicatario deberá **presentar un informe de actividad mensual** de la cuenta de viajes con el siguiente detalle:

- Consumos desglosados por tipo de servicio y destino, con el fin de obtener todas las transacciones acumuladas.
- Comparativa de tarifas y precio final de los servicios prestados respecto a los precios de mercado.
- Clasificación de los 25 hoteles (nacional e internacional) y las 25 rutas aéreas (nacional e internacional), todos ellos en función del volumen de facturación y las unidades de servicio.

Cabe indicar, no obstante, que el contenido de informe podrá sufrir variaciones a lo largo del servicio contratado, con el fin de tener mayor control sobre los servicios finales contratados.

Dicho informe será revisado y analizado por la unidad responsable de la ejecución del contrato, y está al margen de los informes exigidos en las cláusulas 12 y 27 de este pliego.

Si se detectan 10 o más incumplimientos al trimestre se aplicará la penalización indicada en la cláusula 17ª del Anexo II del pliego de condiciones generales.

6. La empresa adjudicataria se compromete a aplicar los acuerdos que la Corporación RTVE tiene suscritos o pueda suscribir con los diferentes proveedores asociados a los viajes.

La empresa adjudicataria analizará dichos acuerdos y propondrá posibles mejoras, y negociará los acuerdos más ventajosos posibles para RTVE, en función del análisis de mercado que realice de acuerdo con el programa de trabajo que establezca RTVE y a su requerimiento negociará nuevas condiciones especiales con los distintos proveedores. Si la Corporación RTVE obtiene condiciones más ventajosas, la agencia debe asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios sin que dichas condiciones sufran variación alguna.

El servicio incluirá consultoría y apoyo en la negociación de acuerdos con cualquier tipo de proveedores relacionados con el objeto del servicio, tanto nacionales como

internacionales y consultoría y asesoramiento en el proceso de mejora continua en la búsqueda y optimización de tarifas/proveedores ofertantes de las misma.

7. La empresa adjudicataria está obligada a contar con soluciones tecnológicas que sean capaces de ofrecer a la Corporación todas las alternativas que ofrece el mercado para la gestión y contratación de alojamiento y transporte como son:

- a. Tramitación de títulos de viaje a través de conexión directa a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plazas en las principales compañías y la búsqueda de las mejores tarifas y condiciones disponibles en el mercado.
- b. Tramitación de títulos de viaje con tarifas aéreas *low-cost*.
- c. Hotel *Best Rates Guarantee*, accesible en las páginas web de las cadenas hoteleras más prestigiosas.
- d. Sistemas de gestión de crisis: conocimiento *on-line* de la ubicación de los viajeros.
- e. Informes pre-trip; herramientas pre activas que informa, por ejemplo, si un viajero va a realizar una reserva incumpliendo la política de viajes.

8. Realizará a través de ficheros informáticos, o en su caso manualmente, la conciliación de todos los cargos que se realicen en tarjetas de crédito de RTVE, de forma que las cantidades facturadas coincidan con los cargos efectuados para cada periodo de liquidación.

9. Está obligada a afrontar la resolución de las incidencias que se produzcan en todos los servicios contratados a través de su gestión. Realizará gestiones propias de agencias de viajes tales como:

- Tramitación de la pérdida de equipajes.
- Tramitación de reclamaciones para recuperar importes pagados por la pérdida de un billete, pérdida de un vuelo, overbooking, no-show en hotel, entre otros.

10. Se valorará la implantación, sin coste adicional, de una herramienta de “auto reserva” **que pueda integrarse con las aplicaciones de autogestión** con las que cuenta la Corporación, que permita a los empleados de RTVE que lo deseen realizar sus propias reservas, durante el primer año de contrato. La Corporación decidirá, en su caso, la fecha de arranque de este modelo.

11. La empresa adjudicataria deberá tener capacidad de contratar servicios complementarios relacionados con su actividad, siempre que medie una propuesta previa y se produzca su correspondiente aceptación de la Corporación.

12. Deberá elaborar informes de acuerdo con el apartado siguiente:

- Sobre el cumplimiento de la política de viajes de la Corporación RTVE: desviaciones y efectos sobre el ahorro.
- Producción, con el mayor nivel de detalle.
- Gestión. Relacionado la demanda de RTVE con la oferta servicios.
- Calidad del servicio mediante encuestas a usuarios.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La agencia deberá desarrollar el servicio con estricta sujeción a las cláusulas estipuladas y a las instrucciones que reciba de la Unidad responsable de la ejecución del contrato por parte de RTVE.

13. Los servicios que tramitará serán únicamente los que se soliciten a través de los formularios de RTVE de dietas o ficheros que puedan sustituir este soporte, siguiendo siempre las instrucciones que a tal efecto regule internamente la Corporación.

14. RTVE está desarrollando una herramienta interna (DIVA), en la que se introducirán las solicitudes de viajes. Dicha aplicación dispondrá de un perfil específico para los gestores de la agencia de viajes, que dispondrán de una bandeja de entrada a la que le llegarán las solicitudes de valoración de RTVE. Un gestor de la agencia dará curso a las peticiones, haciendo las gestiones pertinentes para la estimación y mecanizando en DIVA las solicitudes valoradas y una vez aceptada la propuesta por RTVE, adjuntará la documentación del viaje: tickets de hotel, billetes de avión, etc. La agencia facilitará mensualmente, mediante una interfaz incluida en la misma aplicación DIVA, el documento con todos los pagos realizados por su parte en formato csv, json o xml. En DIVA, una vez subido el fichero, se compararán los datos proporcionados por la agencia con los conceptos de los expedientes tramitados, dando aviso a RTVE de los posibles descuadres, quien contactará con la agencia para conciliar las diferencias.

Los detalles de todo este proceso y los formatos de información a intercambiar se determinarán al inicio del servicio y deberá quedar implantado en los primeros 6 meses de contrato.

-
- 15.** Por cada solicitud de servicio la empresa adjudicataria deberá presentar al solicitante las diferentes opciones que puedan existir para la realización del mismo. La agencia tendrá la responsabilidad de chequear la viabilidad de la solicitud del viaje, debiendo informar y contrastar con el solicitante, los servicios y/o fechas posibles de acorde con la solicitud, y en su caso, se deberán ofrecer alternativas viables al viaje solicitado que se adapten a las necesidades del cliente:
- Viajes nacionales y continentales: se ofrecerán alternativas dentro de una franja horaria de aproximadamente una hora, anterior o posterior, en los viajes nacionales respecto de la hora inicialmente indicada y de tres horas aproximadamente en los viajes continentales.
 - Viajes internacionales e intercontinentales: se ofrecerán alternativas dentro de una franja horaria de aproximadamente veinticuatro horas, anterior o posterior, respecto de la hora inicialmente solicitada.
- 16.** Salvo que la Corporación haya regulado internamente, dado instrucciones particulares o autorizado y comunicado a la agencia a contratar con destinos, alojamientos o medios de transporte distintos de los propuestos por la agencia de viajes, las opciones propuestas serán con las tarifas más ventajosas para la Corporación RTVE y para cada uno de los servicios, en función de las fechas y horarios. En todos los casos el trámite de gestión necesita una cotización previa de los servicios y una validación final.
- 17.** El tiempo transcurrido entre la validación de un servicio por parte de RTVE y la recepción de la documentación del viaje por parte del viajero debe ser máximo de 2 horas en horario laboral, para todas las peticiones de servicio. En el caso de tramitarse un viaje con carácter de urgencia, el viajero deberá recibir la documentación del viaje como máximo 4 horas antes del viaje, siempre y cuando la validación definitiva del viaje haya sido aprobada por RTVE en el plazo de 6 horas previas a la hora programada del comienzo del viaje.
- 18.** La agencia de viajes deberá comprobar la documentación del viaje antes de ser enviada una vez aprobada la solicitud según el procedimiento de RTVE. Será la responsable de la comunicación al destinatario final del viaje, o en su defecto, con el peticionario, de forma que se pueda resolver cualquier incidencia de manera inmediata.
-

-
- 19.** El pago de los servicios se realizará mediante la tarjeta de crédito que RTVE determine. En la actualidad es la tarjeta American Express, en virtud del acuerdo en vigor. Los pagos que no se realicen mediante tarjeta de crédito, se realizarán a partir de la conformidad de la factura en el plazo de 60 días mediante transferencia bancaria.
- 20.** La resolución de incidencias, cambio y/o anulaciones derivadas de una gestión realizada por la agencia se llevará a cabo sin que las prestaciones o servicios que se realicen por su intervención suponga coste alguno para RTVE. El programa para la gestión de las incidencias deberá ser propuesto por el adjudicatario y consensado con RTVE.
- 21.** A efectos de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria establecerá un “outplant”, es decir, establecer un equipo dotado de los medios materiales y humanos necesarios y con dedicación exclusiva a la gestión de viajes de empresa, dicho equipo deberá funcionar cumpliendo los siguientes requisitos y con los siguientes perfiles dentro del equipo humano y técnico:
- **1 coordinador del Contrato:** la empresa adjudicataria pondrá al frente del contrato un Coordinador que actuará como responsable e interlocutor ante RTVE. aportando análisis de la información que se incluya en los informes de seguimiento, proponiendo simplificación y mejora de los procesos internos de la empresa y mejora de estrategias para la reducción de costes. A estos efectos, se mantendrán reuniones periódicas (al menos una trimestral), en las que se planifiquen las tareas a realizar y se levanten actas de los resultados.
 - **1 responsable del equipo de trabajo:** la empresa adjudicataria definirá un responsable del equipo de trabajo y su correspondiente sustituto para el caso de vacaciones o ausencias. Esta persona deberá tener una experiencia en dicho puesto de, al menos, dos años, y una presencia permanente en el equipo de trabajo durante el horario de funcionamiento.
 - **4 técnicos de gestión de viajes:** todos los recursos que trabajen para atender las necesidades de este contrato tendrán presencia permanente en equipo de trabajo y al menos dos años de experiencia en agencias de viajes
 - **Personal dedicado para viajes de gran volumen:** La empresa adjudicataria asignará el personal dedicado que sea necesario para cubrir los servicios en los que se espera un volumen superior a lo ordinario.

Siempre que sea posible, la persona de la empresa adjudicataria que haya iniciado la gestión de un servicio será la que realice todas las gestiones subsiguientes del mismo servicio.

El personal deberá poseer las cualificaciones profesionales necesarias y dependerá exclusivamente del adjudicatario, que deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad y salud laboral, debiendo encontrarse en posesión de los permisos y licencias de tipo laboral que sean precisos.

22. El horario ordinario para la prestación del servicio será de 09 h. a 20 h. de lunes a viernes ininterrumpidamente. Estos servicios se solicitarán por el personal de RTVE mediante la correspondiente solicitud de viaje realizada a través de los sistemas establecidos por la Corporación. Durante el horario en que esté operativo el equipo de trabajo, la adjudicataria aportará la información y realizará las tareas necesarias para la tramitación de las solicitudes, de acuerdo con los procedimientos internos de RTVE.
23. Fuera del horario ordinario de atención del equipo de trabajo, la empresa adjudicataria deberá prestar un **servicio de atención telefónica exclusivo para RTVE operativo las 24 horas, los 365 días del año, sin cargo adicional**. Este servicio tendrá capacidad para realizar las mismas gestiones que el equipo de trabajo incluidos los cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios ya encargados. Para ello, los sistemas informáticos que utilice el equipo de trabajo serán accesibles, desde la oficina de atención de 24h para evitar problemas como la duplicación de gestiones. Este servicio, además de emergencias, ha de tener capacidad para gestionar los viajes que los empleados de RTVE puedan requerir fuera del servicio ordinario y que por su criticidad y urgencia deban ser tramitados sin esperar al día siguiente hábil. Además, la empresa adjudicataria deberá disponer de un protocolo de atención telefónica, con estadísticas de flujo de llamadas entrantes y salientes, tiempo de respuesta; quedando en todo momento trazabilidad y grabación de las llamadas. No se permitirá que la empresa adjudicataria preste el servicio de atención telefónica mediante un call center.
24. Con carácter general podrá revisarse el número de recursos asignados al equipo de trabajo, de común acuerdo entre RTVE y el contratista, en base al funcionamiento del servicio y tomando como referencia 3.000 operaciones por persona y año.

- 25.** La empresa adjudicataria deberá coordinar los recursos asignados al servicio contratado, siendo responsable del buen funcionamiento del trabajo desempeñado con el fin de establecer un canal de comunicación estable con objeto de mejorar la calidad del servicio y resolver los posibles problemas que surjan.
- 26.** RTVE se reserva el derecho a solicitar la sustitución de los recursos de la adjudicataria en los términos recogidos en sus condiciones generales de contratación. La agencia también podrá realizar cambios en la organización y sustitución del mismo, previa autorización de la Corporación y bajos los siguientes términos:
- Realice su solicitud por escrito incluyendo, mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de cinco (5) días antes.
 - Los candidatos deberán cumplir con el perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona a sustituir.

GESTIÓN DEL SERVICIO

- 27.** El contratista facilitará, como mínimo, informes trimestrales según el requerimiento de RTVE para realizar el control de las operaciones de la agencia, aplicación de su política de viajes y control del gasto.
- 28.** La Corporación RTVE contará con la facultad inspectora sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por la agencia, facultad que le permitirá solicitar formalmente información siempre que lo considere oportuno.
- 29.** Con el objeto de asegurar la cobertura de los riesgos inherentes a las gestiones del servicio, la empresa adjudicataria suscribirá los siguientes seguros:
- Seguro de accidentes. Con cobertura mínima de 1.500.000,00 € por muerte o incapacidad permanente.

Las condiciones particulares del presente pliego de condiciones técnica vienen a establecer un modelo de relación que garantice la mayor eficiencia del presupuesto de viajes de la Corporación, obtenido por la suma de aplicar la política de viajes de la

Corporación RTVE y el valor del añadido por la agencia de viajes a partir de la experiencia profesional de la relevancia de su marca.

CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

Será obligatoria la presentación de una memoria técnica con la siguiente información:

1. Descripción detallada de la propuesta de prestación del servicio.
2. Características y funcionamiento del equipo de trabajo, indicando el número de recursos humanos propuestos, que deberá ser como mínimo de seis.
3. Metodología de trabajo y protocolos a aplicar, debiendo contemplar:
 - Estudio de las tarifas más ventajosas
 - Alternativas de alojamiento en cada destino
 - Gestión de incidencias.
- 4.- Documentación acreditativa de los criterios de valoración sometidos a juicio de valor y los criterios de valoración automáticos desarrollados en la cláusula 10ª del Anexo II del pliego de condiciones generales.