

I – DISPOSICIONES GENERALES

- 1.- Objeto del servicio a contratar
- 2.- Descripción del servicio
 - 2.1. Política de viajes
 - 2.2. Volumen de servicio

II – CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 3.- Medios personales y materiales.
 - 3.1. Medios personales destinados a la prestación del servicio
 - 3.2. Medios materiales y técnicos
- 4.- Horario: Servicio ordinario y Servicio 24h
 - 4.1. Horario de prestación del servicio
 - 4.2. Servicio 24h y 365 días

III – MODALIDAD EN LA QUE SE LLEVARÁ A CABO LA PRESTACIÓN DE SERVICIO (RESERVAS)

- 5.- Operativa del servicio
 - 5.1. Petición del servicio
 - 5.2. Respuesta del prestador de servicio
 - 5.3. Confirmación de la reserva
 - 5.4. Cargos de gestión (handling fees)

IV – MODO DE FACTURACIÓN Y SISTEMA DE PAGO

- 6.- Operativa de facturación
 - 6.1. Facturación
 - 6.2. Trámites y requisitos a observar en la facturación
 - 6.3. Conciliación con DINERS

V – SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- 7.1. Comisión de seguimiento
- 7.2. Informes de gestión y resolución de incidencias

ANEXO I. Criterios generales de reserva y procedimiento para la petición de servicios

ANEXO II. Gastos por viajes efectuados durante el 2015

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETO DEL SERVICIO A CONTRATAR

Este pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las características y condiciones de ejecución del servicio de gestión y asistencia en viajes a prestar a favor de la Fundación Privada Instituto de Salud Global Barcelona, ISGlobal, que comprenderá:

-La gestión de las reservas, la emisión, la modificación y la anulación si procede de billetes de transporte aéreo, marítimo, terrestre a nivel nacional e internacional.

-La gestión de las reservas, la emisión, la modificación y la anulación si procede de reservas de alojamiento en hoteles, apartamentos, albergues, pisos turísticos o cualquier modalidad de alojamiento vigente en el mercado, a nivel nacional e internacional.

- La gestión de alquiler de coches (a nivel nacional y/o internacional), el alquiler de salas de conferencias y reuniones, restaurantes y en general cualquier servicio propio de las agencias de viajes.

-La inscripción a Congresos, cursos y otros eventos a nivel nacional e internacional así como el resto de gestiones vinculadas a éste, reserva de hoteles por ejemplo.

Esta contratación dará servicio no sólo a las necesidades de viaje del personal de ISGlobal siempre y cuando viajen y se alojen por cuenta de ésta, sino que también al personal externo invitado por esta entidad.

El contenido de las obligaciones asumidas por parte del adjudicatario del contrato estarán establecidas en el presente pliego, juntamente con el previsto en el pliego de cláusulas particulares y el resto de documentación contractual que forme parte del presente procedimiento.

Volumen estimado del servicio

A efectos meramente informativos y orientativos, se adjunta como Anexo 2 de este pliego de prescripciones técnicas el volumen y detalle del gasto de todos los servicios facturados durante el ejercicio 2015 sin que este dato sea vinculante al contrato de licitación.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio a contratar incluye los viajes (independientemente de su tipología), alojamientos y otros servicios vinculados que ISGlobal solicite, en cualquier parte del mundo, con el alcance establecido en la cláusula anterior.

Las empresas que se presenten a la licitación deberán acreditar los medios legales y tecnológicos suficientes para la gestión de reservas:

* programas informáticos mínimos requeridos: AMADEUS, conexión con proveedores de producto tipo Transhotel, Bedsonline, Booking.com, Galileo y, eventualmente, en un futuro, las empresas dedicadas al alquiler de alojamiento privado (ej. AIRBNB).

* Licencia de Agencia de Viajes

3. POLÍTICA DE VIAJES

Debe garantizarse el mejor precio en cada transacción de viaje. Para los billetes de transporte siempre se solicitarán las tarifas correspondientes a clase turista y sólo bajo petición explícita otras clases. En cualquier caso, ISGlobal indicará las condiciones y circunstancias en que las peticiones de servicio pueden autorizarse y reservarse.

Con tal de asegurar la oferta más ventajosa ISGlobal podrá pedir a la agencia que acredite ésta.

Respecto a los establecimientos hoteleros, éstos deben ser de categoría estándar o de, como máximo 3-4 estrellas de acuerdo con la clasificación del Decreto 159/2012, de 20 de Noviembre, de establecimientos de alojamiento turístico y, sólo bajo petición expresa o si el precio lo justifica podrán ser de categoría superior.

En el anexo I adjuntamos el documento “Criterios Generales de Reserva y procedimientos para la gestión de servicios”.

Con carácter general, en el caso que alguna de las reservas no estén sujetas a los Criterios generales de reserva (anexo I) deberá informarse obligatoriamente vía e-mail al Travel manager con carácter previo a la ejecución.

En cualquier caso, deberá garantizarse la mejor relación calidad/precio en cada encargo o servicio.

4. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El adjudicatario deberá cumplir y disponer de las condiciones y requisitos que seguidamente se describen y deberá mantenerlos durante toda la vigencia del contrato.

El adjudicatario deberá disponer del título o licencia de agencia de viajes otorgado por la correspondiente administración.

4.1. Condiciones de asistencia a congresos

Debido a las facilidades y condiciones favorables de alojamiento que ofrecen algunos organizadores para la asistencia a determinados congresos, seminarios, en ocasiones, y siempre que sea factible, ISGlobal podrá requerir a la empresa adjudicataria la elección de determinados hoteles, la gestión de la inscripción del viajero al acto junto con la reserva

vinculada del billete de transporte sea cual sea la modalidad o bien, reservarse la posibilidad de hacer toda o parcialmente la gestión directamente desde ISGlobal.

4.2. Gestión de incidencias y reclamaciones

La empresa adjudicataria será la responsable de gestionar las incidencias, así como las posibles reclamaciones y compensaciones a las compañías de transportes, hoteles u otros proveedores de servicios contratados, en aquellos casos de problemas o incidencias en los servicios ofrecidos. Esta condición se establece como requerimiento imprescindible y consta en el apartado R – Niveles de sanciones aplicables y faltas específicas del Cuadro Resumen del pliego de condiciones particulares, como ANS.

La entrega de documentación o del servicio, será siempre en formato electrónico y sólo en casos concretos podrá realizarse físicamente en cualquiera de las sedes que dispone ISGlobal, que en la actualidad son:

Campus Clínic: Roselló, 132, 6ª 2ª, 08036-Barcelona
Campus Mar: Doctor Aiguader, 88, 1ª planta, 08003-Barcelona
Laboratorio: CEK, Rosselló, 153, 08036 Barcelona
Sedes en el Extranjero: CEADES, Calle Rico Toro 1054, Cochabamba (Bolivia) y CISM,
Bairro Cambeve, Rua 12, Distrito de Manhica (Mozambique).

En fase de ejecución del contrato, las sedes nombradas podrían ser objeto de modificación (ampliación/ supresión).

Dado que ISGlobal tiene personal en África, Latinoamérica y Oceanía, la gestión y entrega de la documentación de viaje así como la gestión de incidencias podrá hacerse en cualquier parte del mundo en el que se encuentre el personal de ISGlobal.

5. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

5.1. EQUIPO TÉCNICO ASIGNADO A LA PRESTACIÓN

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de este contrato un mínimo de **4 personas** que serán las encargadas de gestionar la cuenta de ISGlobal.

- Dos técnicos senior, que serán los encargados de gestionar en exclusiva nuestros viajes
- Un account manager que dirigirá y atenderá nuestra cuenta como responsable comercial
- Un administrativo responsable de gestionar la facturación y conciliación con Dinners.

Las personas que completen el equipo como técnicos senior deberán acreditar una experiencia mínima de tres años en gestión de viajes de empresa, conocimiento de todas las opciones de mercado y experiencia mínima de tres años con al menos dos de las herramientas habituales de reserva (Amadeus, Sabre Holdings, Galileo y/o worldspanGDS) y canales de compra para los alojamientos que permitan dar respuesta a las necesidades de ISGlobal.

El Account manager deberá acreditar una experiencia en gestión de clientes de grandes cuentas de, al menos, tres años.

El administrativo asignado deberá acreditar una experiencia mínima de tres años en facturación y conciliación de pago.

La estabilidad del personal asignado deberá garantizarse durante todo el contrato y deberá informarse a ISGlobal de cambios en casos de ausencias, bajas, vacaciones o finalización de contrato.

Las personas asignadas al servicio por parte de la empresa adjudicataria deberán ser pro-activos ofreciendo las mejores alternativas a las peticiones solicitadas tanto en horarios, compañías, alternativas de transporte, localización que optimicen los costes así como receptivos y resolutivos a la hora de resolver diferentes circunstancias en las que pueda encontrarse el viajero.

La relación de estas personas, así como sus datos de contacto serán facilitados al órgano de contratación antes del inicio de la ejecución del contrato, por tal de hacer difusión entre los gestores y/o destinatarios del servicio

Account Manager o Responsable del servicio:

El Account Manager será el responsable de distribuir dentro de su organización los cambios, listas de CR's, incidencias genéricas, atender y gestionar cualquier incidencia específica y hacer seguimiento de ésta y ser el contacto para realizar reuniones periódicas de seguimiento y en estas poder hacer propuestas sobre la mejora del servicio. Así mismo será el único gestor autorizado para el uso y adjudicación de los puntos generados por las diferentes compañías aéreas y/o hoteleras.

El account Manager deberá ser Titulado en Turismo y acreditar con su CV esta titulación o equivalente.

Solamente podrán hacerse cambios en la composición del equipo de trabajo previa notificación y aprobación de la Comisión de seguimiento en cuanto a la contratación y seguimiento del contrato.

La empresa adjudicataria del contrato y el equipo de trabajo establecido por ésta, estarán obligados al cumplimiento de la petición de servicios según lo estipulado en el pliego de Cláusulas particulares y el pliego de prescripciones técnicas para los servicios identificados en el anexo I de este Pliego, así como al cumplimiento de los términos de ejecución del servicio que se fija en el apartado 7, Operativa del Servicio.

En caso de cumplimiento defectuoso del servicio, errores o demoras por causas imputables al adjudicatario, ISGlobal aplicará las penalizaciones que se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Contrato.

5.2. MEDIOS MATERIALES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria deberá disponer de programas profesionales tales como buscadores que garanticen la mejor tarifa disponible en cualquier parte del mundo y un sistema de facturación que se adapte a las necesidades específicas de ISGlobal. (Ver informes en el apartado **8.2** del presente pliego de prescripciones técnicas).

En el caso de que ISGlobal decidiera pedir la implementación de la herramienta de auto – reserva, las empresas licitadoras deberán facilitarla bajo las siguientes premisas:

- La herramienta de auto-reserva de Amadeus y la formación en caso de decidir implantarla en la entidad. La parametrización e implantación y formación deberá hacerse en caso de solicitarlo ISGlobal en un plazo no superior a 7 semanas a partir de la fecha de solicitud. El adjudicatario deberá facilitar un sistema telemático (aplicativo web, cuenta de correo electrónico, etc..) donde los usuarios enviarán sus auto-reservas.

Es imprescindible que este sistema permita:

- . Solicitar reservas y realizar auto-reservas de billetes en transporte terrestre.
- . Solicitar reservas y realizar auto-reservas en transporte marítimo o aéreo nacional e internacional (Europa).
- . Solicitar reservas, realizar auto-reservas y contratar la reserva de alojamiento en hoteles.
- . Poder visualizar la tarifa corporativa, la mejor tarifa, la tarifa low-cost.
- . Alerta y circuitos de autorización por incumplimiento de la política de viajes en diferentes grados que se definirán en el momento de la parametrización.
- . Poder guardar la plantilla de viaje que se está tramitando para poder continuar en otro momento con la solicitud.
- . La parametrización personalizada de alertas de las mejores tarifas a los destinos frecuentes
- . Disponer de localizadores que permitan conocer la ubicación de todos los viajeros “in itinere” en casos de emergencia.

- La herramienta de auto-reserva en ningún caso emitirá la compra de los vuelos u otro transporte terrestre o marítimo siendo la agencia quien finalice este proceso a excepción de la reserva de hoteles.

Es imprescindible que esta aplicación garantice la facilidad del sistema en la búsqueda de los servicios solicitados ofreciendo las mejores opciones económicas así como seguimiento de las peticiones en la gestión de las altas, bajas y variaciones de las personas usuarias.

La implementación de la herramienta y la adaptación para su buen uso, así como la formación y el material documental necesario para los usuarios internos, en ningún caso supondrá un coste para ISGlobal. Por tanto, en ningún caso se podrá repercutir a ISGlobal el gasto de adquisición de la licencia, proceso de configuración, implantación así como su mantenimiento y actualización durante el periodo del contrato.

6. HORARIO: SERVICIO EN HORARIO LABORAL Y SERVICIO 24H

6.1.- Horario de prestación de servicios en horario laboral

El horario mínimo de prestación de servicios que deben garantizar las empresas licitadoras es de lunes a viernes de 09:00 a 18:30.

6.2.- Servicio 24h 365 días

Las empresas licitadora deberá disponer de un servicio de atención 24 horas y 365 días al año para cubrir aquellas demandas de servicio que se puedan producir fuera de los horarios habituales señalados en el apartado anterior.

Este servicio tiene que permitir hacer todas las operaciones posibles (reservas, cambios de última hora, cancelaciones etc...) a cualquier hora del día o de la noche. El personal de atención de este servicio tendrá que prestar una atención personalizada reconociendo las características del cliente y su política de viajes.

Las empresas licitadoras describirán en detalle las características del servicio de atención 24 horas ofrecido, para que pueda ser valorado según los criterios de adjudicación que figuran en el Pliego de cláusulas administrativas particulares, concretamente en el apartado K-Contenido del sobre 2.

7. OPERATIVA DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria tiene que responder al encargo de servicio, en el plazo más rápido posible y siempre inferior a 4 horas y tendrá que ofrecer, siempre que sea posible, alternativas, tanto en cuanto a los billetes de los medios de transporte como el alojamiento y tendrá que informar al/a la responsable de contratar el viaje, sobre las mejores opciones existentes, tanto en la venta convencional como en la compra por Internet (low cost), si se terciara.

La oferta de vuelo deberá incluir los aspectos económicos y las condiciones del servicio (billetes abiertos o cerrados, non stop o con escalas, tiempos de espera entre vuelos, condiciones de cancelación y cambios, tarifas y tasas etc.), para que los responsables de contratar los viajes puedan decidir en cada ocasión, qué opción es la más conveniente.

En cualquier caso la agencia siempre tiene que ofrecer a la unidad la opción más ventajosa para ISGlobal, basándose principalmente en el precio del servicio, y hará falta que utilice, siempre que sea más beneficioso para las entidades destinatarias, los acuerdos con cadenas hoteleras y compañías de transporte que se hayan firmado entre las partes.

ISGlobal gestiona de manera descentralizada el servicio objeto de la contratación. Las personas susceptibles de hacer peticiones de servicio tanto para el personal de ISGlobal como para viajeros ajenos a la entidad, será cualquier persona autorizada por ésta, así como cualquier viajero "*in itinere*" durante su viaje.

ISGlobal dispone de un Travel Manager que será la persona encargada de mantener las relaciones con los adjudicatarios del contrato en aspectos derivados de la solicitud del servicio y para cuestiones relacionadas con el volumen y la facturación será la Responsable de compras la persona de referencia.

La operativa del servicio, los criterios generales para la reserva, así como los circuitos se detallan en el anexo I de este pliego.

Si debido a cambios organizativos, de gestión o técnicos ISGlobal así lo considera, podrá introducir variaciones específicas en la operativa y criterios generales. En este caso, se realizará la pertinente comunicación al adjudicatario del contrato para que pueda adaptar la prestación del servicio a los nuevos requerimientos.

7.1. Petición del servicio (reservas) y tiempo de respuesta

El medio para contactar con la agencia será mediante correo electrónico, contacto telefónico en el caso de urgencias o la herramienta de auto-reserva, en el caso de implementarla.

Peticiones (canal ordinario)

Como canal ordinario se priorizará hacer las reservas mediante correo electrónico o mediante el canal de auto-reserva en caso de implementarlo.

En el marco de la prestación de servicio ordinario, el adjudicatario deberá responder lo antes posible a la petición y como máximo según los siguientes términos:

- Si es un billete nacional o europeo o una reserva de hotel : máximo 2 horas
- Si el viaje es transcontinental o una reserva de más de dos escalas: máximo 4 horas.

Peticiones de carácter urgente (canal extraordinario)

Para casos urgentes las peticiones podrán adelantarse telefónicamente aunque para su emisión siempre se gestionará por correo electrónico. Las llamadas telefónicas deberán atenderse inmediatamente por alguno de los agentes asignados.

7.2. Respuesta del prestador de servicio

Las respuestas que el prestador de servicios efectúe a cada petición realizada debe contemplar, como mínimo:

- Dos propuestas de reservas a cada petición
- Información de las condiciones de cambios y/o cancelación de los billetes y/o de las reservas de hotel
- Fecha límite para la emisión de billetes.
- Necesidades específicas del viaje como visados, seguros específicos, vacunas o cualquier otro requerimiento legal y/o sanitario.
- Las opciones del traslado desde el aeropuerto, estaciones de tren hasta el punto de destino o centro ciudad.

La ejecución del encargo del servicio desde su inicio hasta su emisión o reserva debe gestionarlo, preferiblemente, una y la misma persona de la empresa adjudicataria.

Una vez confirmada la reserva y emitidos los billetes o reservas, la entrega de toda la documentación necesaria debe entregarse inmediatamente por correo electrónico a la persona solicitante y con tiempo suficiente a la fecha del inicio de viaje por tal de asegurar que, en ningún caso, el viajero pueda perder su transporte o reserva.

7.3. Confirmación de la reserva

Por parte de ISGlobal se dará la información siguiente para cualquier gestión de viajes:

- 1-Nombre del viajero/s
- 2-Proyecto/ Centro de coste
- 3-Fechas del viaje
- 4-Destino y servicio solicitado
- 5-Número de solicitud
- 6-Nombre de la persona que gestiona la petición
- 7-Cualquier aclaración que sea necesaria para la gestión del servicio solicitado.

Sin estas referencias no podrá realizarse la emisión ni la formalización de ningún servicio (aplicable a las peticiones por canal ordinario y/o urgente).

La información correspondiente a los puntos 1 al 4 deberán constar en la factura tal y como se indica en el punto 6.1. de este pliego de prescripciones técnicas.

7.4. Cargos por gestión (handling fee)

El modelo de gastos por gestión será el handling fee, el cual se aplicará a las reservas de billetes de transporte (aéreo, terrestre y marítimo), alquiler de coches, y gestión de inscripciones a congresos.

El cargo FEE (cargo por emisión) se abonará por la gestión de emisión de billetes según los siguientes términos:

- Viaje aéreo Nacional: el cargo comprenderá el billete de ida y vuelta con un único fee
- Viaje aéreo a nivel europeo: el cargo comprenderá el billete de ida y vuelta con un único fee
- Viaje aéreo transcontinental: el fee será por billete de ida y vuelta independientemente al número de escalas que realice para llegar a destino.
- El cargo de billetes de tren (nacional e internacional) comprende la ida y vuelta con un único fee
- El cargo por la emisión de billetes de transporte marítimo comprende un fee por cada trayecto.
- El Cargo por la gestión del alquiler de coches será un único cargo por reserva independientemente de la categoría y especificaciones y/o extras que contenga la reserva.
- El cargo por la reserva de billetes de autocar individuales o grupales será de un único cargo por reserva.
- Reserva de alojamiento no convencional
- Reserva de salas e Inscripciones a congresos
- Auto-reserva

8. SISTEMA ECONÓMICO, DE FACTURACIÓN Y PAGO

8.1. Facturación

Las facturas deberán llegar por correo electrónico a la cuenta carla.garrido@isglobal.org todos los lunes laborables e incluirán la facturación por persona de todos los servicios realizados durante la semana anterior.

Los detalles de facturación para esta licitación se especifican en el apartado C – Presupuestos, precios y facturación del cuadro de resumen del Pliego de Cláusulas particulares.

8.2. Trámites y requisitos a observar en la facturación

La factura debe emitirse por persona (viajero) y semanalmente detallando en cada servicio una serie de referencias internas imprescindibles para su cotejo, detalladas en el punto 5.3. y que son:

-nombre del viajero

- servicio
- fechas del servicio
- proyecto/centro de coste
- número de solicitud

Los costes irán desglosados por cada servicio y asociado el tipo de iva que le corresponde, el fee del servicio y su IVA aplicable.

8.3. Conciliación con DINERS

El pago de todos los servicios se realizará mediante tarjeta DINERS de la Entidad y la empresa licitadora deberá demostrar experiencia en la conciliación con este medio de pago.

La conciliación deberá cerrarse el día 30 de cada mes.

Los abonos se facturarán siempre que sea posible en la misma factura que genera el cargo, en caso de ser posterior, deberá emitirse por separado y haciendo constar los mismos datos que generaron el cargo.

ISGlobal asignará una tarjeta de crédito corporativa única (Diners Club) para la realización del pago de todos los servicios realizados en el marco de este contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la conciliación automática entre la facturación, los servicios y los pagos de todos los servicios realizados.

La empresa adjudicataria deberá facilitar a la entidad financiera (Diners Club) los siguientes datos a través del fichero correspondiente para que sean incluidos en el extracto mensual por tal de hacer una correcta conciliación bancaria:

- número de factura
 - fecha de factura
 - importe total
 - proyecto/centro de coste
 - número de expediente de la agencia de viajes
- Cualquier otra información requerida por la entidad financiera (Diners Club)

El pago por parte de ISGlobal al proveedor de la tarjeta financiera se efectuará en los términos establecidos con esta Entidad.

9.- SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

9.1. Comisión de seguimiento

Para el control y seguimiento de la ejecución del contrato así como del volumen de gasto que se genera se mantendrán reuniones periódicas entre el account manager o responsable del servicio por parte de la entidad adjudicataria y el/la travel manager y el /la Responsable de compras de ISGlobal.

La periodicidad de las reuniones de seguimiento se establecerán de mutuo acuerdo al inicio de la prestación del contrato, estableciéndose de forma general una periodicidad trimestral. Estas reuniones siempre serán en la sede principal de ISGlobal o en su defecto en alguna de sus sedes secundarias.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de ISGlobal las herramientas y accesos necesarios para que ISGlobal pueda gestionar informes. En estos informes deberán constar los servicios prestados según categorías, total de gasto mensual y agrupado con la posibilidad de seleccionar los tramos de meses a gestionar y por:

- Tipología de las clases (billetes aéreos, tren, marítimos, reservas de hotel, inscripciones, alquiler de coches y otros)
- Volumen nacional/ Europa/ transcontinental
- por viajeros
- por tramos
- por proyectos/centro de coste
- por destinos
- handling fees (gastos de gestión)
- Otros como comparativas entre un año y otro o un mes y el mismo mes del año anterior.

Además de la información que dé la herramienta, el adjudicatario deberá pasar un informe general de consumo a la/el Travel manager y Responsable de compras. Independientemente y de forma trimestral el adjudicatario deberá dar la siguiente información:

- Alternativa a los consumos efectuados por tal de reducir costes contrastada con los datos de mercado (benchmarking)
- Las posibles desviaciones respecto a la política de viajes así como cualquier otro dato susceptible de valorar y que pueda mejorar la calidad y el precio de la operativa de gestión.
- Novedades y desglose de puntos acumulados por compañías.

Mensualmente, la empresa adjudicataria deberá enviar un informe de desglose concreto del gasto realizado por partidas: vuelos: nacionales / Europa/ resto mundo, hoteles: nacionales, Europa y resto mundo.

9.2. Resolución de incidencias

Las incidencias deberán resolverse a la mayor brevedad posible no excediendo de 24h. La empresa adjudicataria designará una o dos personas como interlocutores únicos.

ANEXO I

CRITERIOS GENERALES DE RESERVA Y PROCEDIMIENTO PARA LA PETICIÓN DE SERVICIOS ²

1. Roles de referencia

A continuación se describen, de manera enunciativa pero no limitativa las tareas a realizar por cada participante en el procedimiento.

Viajeros y solicitantes de viajes de ISGlobal

Todo el personal propio de ISGlobal es susceptible de realizar una petición de viaje a la agencia, por sí mismo, bien por delegación de la persona que viajará (personal assistant, asesor de cartera, departamento de administración) o bien a través del Travel Manager. Su Rol será el siguiente:

- Gestionar las reservas en concordancia con la normativa, con la conformidad del responsable/s del presupuesto y a través de la agencia de viajes adjudicataria del servicio, vía correo electrónico, auto-reserva o llamada telefónica en caso de urgencia.
- Facilitar vía correo electrónico el número de petición, nombre de la persona, proyecto/centro de coste y detalles del servicio.
-

Responsable de viajes- Travel Manager y Responsable de Compras de ISGlobal

- Supervisar los volúmenes el tipo de contratación y gasto mediante los informes mensuales que proporcionará la herramienta web de la agencia de viajes
- Hacer las negociaciones con las agencias de viajes y otros proveedores para mejorar el coste de acuerdo con el volumen y siempre que sea posible, con la colaboración del account manager de la agencia.

Gestor administrativo de viajes de ISGlobal

- Recibirá las facturas semanalmente, todos los lunes, correspondientes a los servicios contratados durante la semana anterior, vía mail y que incluirán los siguientes datos:

- Nombre del pasajero
- número de solicitud
- Servicio contratado
- Proyecto y centro de coste

Agencia (empresa adjudicataria)

- Tramitar las solicitudes de servicio que el personal de ISGlobal haga llegar a la agencia
- Informar al solicitante del servicio de todas las mejores opciones existentes en el término más corto posible sin exceder los tiempos límites siguientes:
 - 2 horas para gestiones nacionales y/o Europa
 - 4 horas para gestiones transcontinentales o con dos o más escalas
- Gestionar la reserva de la opción escogida por el solicitante una vez confirmada la opción que incluirá el número de petición, proyecto y centro de coste además del detalle de la petición.
- Informar vía e-mail al Travel Manager con carácter previo a la emisión del billete cuando alguna petición de viaje no cumpla los criterios generales de la reserva
- Envío de facturas y/o abonos a la dirección electrónica que ISGlobal indique como gestor administrativo.
- Gestionar el pago de las reservas y servicios prestados.
- Entrega de toda la documentación necesaria de forma inmediata después de la emisión de cada servicio para poder realizar el viaje/alojamiento o servicio.
- Dar respuesta urgente a las incidencias que puedan sucederse a lo largo del viaje o después de la emisión del billete.
- Designar un account manager que actuará como responsable e interlocutor delante de ISGlobal y canalizará la comunicación entre la agencia y los responsables de ISGlobal en todas las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Informar de incidencias con posibles compañías de vuelos alertando a los posibles viajeros afectados y /o gestores de viaje que han formalizado éstos con la mayor antelación posible proponiendo todas las posibles alternativas
- Poner a la disposición de ISGlobal la herramienta informática online para que el personal responsable de la entidad pueda obtener los informes necesarios de gestión correspondiente a volúmenes por meses, por servicios detallados por gasto, por viajero y por proyecto y centro de coste como mínimo.
- El Responsable (account manager) deberá asistir trimestralmente a las reuniones periódicas de seguimiento con el Travel Manager y Responsable de Compras de ISGlobal y en estas presentará el seguimiento y análisis de los servicios contratados hasta la fecha proponiendo aquellas mejores posibles que puedan establecerse para reducir el volumen de gasto de ISGlobal

La empresa licitadora detallará en su oferta una propuesta detallada de su metodología de trabajo (equipo de trabajo, herramientas, procedimientos, circuitos, SLA, control interno y herramientas tecnológicas).

2. Criterios generales para las reservas de viaje

2.1. Reserva de billetes de avión

- Para todos los servicios se intentará conseguir la mejor tarifa y se establecerá la clase turista como la categoría general de viaje.
- En casos excepcionales se aceptará la categoría premium economy y/o business en viajes de larga duración (más de 8 horas y/ o vuelos nocturnos)
- La oferta de puente aéreo BCN MAD BCN o viceversa deberá ir acompañada de horarios y tarifas de vuelos regulares

En todos los casos se pretende disponer de las ofertas que incluyan las mejores tarifas incluyendo las compañías Low Cost.

2.2. Reservas de billetes de tren

- Para los billetes en AVE y resto de trenes nacionales y/o internacionales se establecerá la tarifa turista como la categoría general de viaje. Se aceptará otras categorías si por oferta pueda resultar más económica.

2.3. Alquiler de coches

- La agencia de viajes hará la reserva del vehículo del tipo C como categoría general. Si se requieren extras, categorías superiores deberán ser autorizadas por el Responsable del Presupuesto, previa reserva.
- Para garantizar la seguridad del conductor/ viajero es obligatorio hacer la reserva del vehículo incluyendo un seguro a terceros.

2.4. Reserva de alojamiento

- Como norma general las reservas de hotel serán siempre DUI (doble uso individual) con desayuno incluido
- Los hoteles seleccionados serán siempre de tres estrellas o superior.

ANEXO II

SERVICIO	Número de Transacciones	Importe: Volumen negocio 2015
Aéreo		
Aéreo nacional	118	25.000€
Aéreo Europa	471	200.000€
Aéreo Intercontinental	563	608.000€
Total aéreo	1.152	833.000€
Alojamiento		
Hoteles nacionales	179	38.000€
Hoteles Europa	127	47.200€
Hoteles resto Internacional	89	42.000€
Total hoteles	395	127.200€
Alquiler vehículos		
Alquiler vehículos nacional	2	204€
Alquiler vehículos Europa		
Alquiler vehículos resto Int.		
Total Alquiler vehículos	2	204€
Ferrocarril		
Billetes Nacional	310	26.000€
Billetes Europa		
Billetes resto Internacional		
Total Billetes tren	310	26.000€
Inscripción a Congresos		
Inscripción Congresos nacionales		
Inscripciones Congresos Internacionales	180	95.000€
Total inscripciones	180	95.000€