

DOCUMENTO III: Términos de referencia

Para la selección de una agencia de viajes para prestación de servicios de viajes a ONU Turismo

A continuación, se describen los términos de referencia para los servicios a contratar:

GENERALES

El propósito de esta licitación es seleccionar una agencia de viajes adecuada para la prestación de servicios de viajes para la Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo). ONU Turismo tiene previsto adjudicar un contrato de dos (2) años (incluyendo el periodo de prueba de 6 meses), renovables automáticamente por periodos anuales hasta un máximo de cinco (5) años, salvo resolución previa de conformidad con lo estipulado en las Condiciones Generales de la ONU Turismo aplicables a los Contratos y Órdenes de Compra.

El licitante de viajes deberá tener experiencia y solidez en el sector de viajes corporativos y los servicios deberán prestarse basándose en los criterios de economía y eficiencia siempre teniendo en cuenta los intereses de ONU Turismo y el bienestar de su personal.

El licitante deberá ofrecer servicios profesionales, teniendo en cuenta todos los factores implicados en la oferta de los servicios solicitados y actuando en consecuencia. El servicio principalmente consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de transporte (aéreo, terrestre, marítimo) y en algún caso alojamiento, tanto en el territorio nacional como en el extranjero. En algunas ocasiones se pedirá algún servicio adicional (contratación de guía, servicio de chofer, etc.)

Las propuestas deberán ofrecer servicios para el total requerido para viajes. Se espera que el licitante examine todas las instrucciones, formularios, términos y especificaciones correspondientes contenidos en los documentos de la licitación. El incumplimiento de estos documentos será por cuenta y riesgo del licitante y podrá afectar a la evaluación de la Propuesta.

Para poder cumplir los requisitos para las reservas de viajes es conveniente familiarizarse con la política de viajes de ONU Turismo que se detalla a continuación.

Se requiere que el equipo asignado para los servicios de ONU Turismo tenga la capacitación, formación y conocimientos técnicos para atender las solicitudes de ONU Turismo y cuente con suficiente experiencia, competencia y habilidades (proactividad, paciencia, diligencia, capacidad de resolución, etc.) necesarias para poder asesorar sobre las mejores opciones de viaje e informar sobre posibles mejoras y oportunidades de ahorro.

El licitante de Viajes deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plaza en todos los medios de transporte y programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más conveniente.

En todo momento se debe asegurar la continuidad y la calidad de los servicios contando con un sistema de apoyo bien diseñado.

Finalizado el proceso de evaluación, se seleccionará una agencia de viajes para prestación del servicio con un periodo de prueba de 6 meses. En el caso de que el servicio prestado no este conforme con las condiciones detalladas en la licitación y los requisitos detallados no se cumplan, ONU Turismo no se compromete a utilizar sus servicios y tendría derecho de adjudicar el contrato al Licitante cuyo resultado de la evaluación haya obtenido el segundo lugar, o podría llamar a una nueva licitación.

PUNTOS MÁS IMPORTANTES DE LA POLÍTICA DE VIAJES DE ONU TURISMO

A la hora de prestar el servicio, el licitante tendrá que respetar la política de viajes de ONU Turismo que se detalla a continuación.

La política de viajes de ONU Turismo incluye los siguientes principios básicos:

- 1) **La política actual para los viajes aéreos, de tren, autobús, coche, barco, etc. requiere optar siempre por la opción más económica y, al ser posible, que sea la opción más directa.** Dado que a veces la ruta más directa no es la más económica, y por el hecho de poder comparar los precios y rutas, se pedirá que el licitante proponga itinerarios alternativos con el fin de valorar las opciones e identificar las rutas más adecuadas, y las que mejor cumplen con los requisitos de viaje, especificados para cada caso, y con la política de ONU Turismo;

La política de viajes de ONU Turismo permite utilización de compañías de bajo coste cuando sea posible, siempre y cuando la compañía este reconocida como proveedor fiable y seguro; Sin embargo, siempre se piden cotizaciones con las compañías regulares/tradicionales también;

- 2) ONU Turismo aplica la clase económica/turista para todos los vuelos con escala de duración inferior a 11 horas y para todos los vuelos directos de duración inferior a 9 horas.

La clase business se aplica para vuelos con escala de duración de 11 horas o superior (siempre que la duración total de viaje no exceda la duración de la ruta más directa en 4 horas o más) o para vuelos directos de una duración de 9 horas o superior. En caso de los vuelos con escala, a la hora de calcular la duración total de viaje para la determinación de la clase (turista o business), se tienen en cuenta max. 2 h de escala (es decir, incluso si la duración de escala es mayor de 2 h, para hacer este cálculo solo se sumarían max 2h; si la duración de escala es menos de 2 h, se sumaría la duración exacta).

Ejemplo

Vuelo de la ciudad X a la ciudad Y (duración del vuelo 2h)

Tiempo de Escala (3h)

Vuelo de la ciudad Y a la ciudad Z (duración del vuelo 6h)

La duración total del viaje es de $2h+3h+6h=11h$

La duración de viaje que se tendría en cuenta para determinación de clase de viaje es de 2h (primer vuelo)+**2h** (solo se considerarían 2 h de escala)+6 h(segundo vuelo)=10h-clase correspondiente de viaje, por lo tanto, sería clase turista

El cálculo de la duración de viaje se hace por separado para el viaje de ida y para el de vuelta. Por ejemplo, si la duración del viaje de ida es igual o supera 9 horas, para vuelo directo, o es igual o supera 11 horas, para vuelo indirecto, se aplicaría la clase business, pero si la duración

del vuelo de vuelta es inferior a 9 u 11 horas respectivamente, se debería aplicar la clase turista/económica. Se pueden considerar/conceder excepciones, dependiendo de la diferencia de precio (por ejemplo, si la reserva de ida y vuelta en clase business es más barata debido a las restricciones de tarifas, etc.);

- 3) El Secretario General normalmente viaja en la clase business.
- 4) No se permiten viajes en primera clase, con la excepción de algunas categorías específicas. Las excepciones siempre tienen que estar autorizadas por los gestores de viajes de ONU Turismo;
- 5) Para los viajes en tren, autobús, barco, etc., por norma general, se aplica la clase turista. Se concede la clase business o equivalente para los viajes con una duración de 9 horas o superior. El Secretario General siempre viaja en la clase business/preferente.
- 6) Las tarifas que normalmente pide ONU Turismo son las más económicas, que incluyan la maleta facturada y las que permiten cambios (con o sin penalización).
- 7) Con el objetivo de conseguir la mejor tarifa, se aceptan itinerarios combinados (combinación de billetes de solo ida, billetes con vuelos de regreso con fecha/destino ficticio, combinación de aerolíneas regulares con las de bajo coste, combinación de varias aerolíneas en el mismo billete etc.) siempre y cuando esto no perjudique al viajero (no dificulta la facturación de equipaje, asegura suficiente tiempo de escala, etc.).
- 8) Los viajes oficiales de ONU Turismo pueden incluir:
 - misiones oficiales del personal de ONU Turismo, consultores, invitados especiales miembros de los principales órganos de ONU Turismo, etc.; otros viajes a los que el personal de ONU Turismo pueda tener derecho: nombramiento y repatriación del personal de ONU Turismo y/o de sus familiares, viajes por vacaciones al país de origen, etc.

Nota importante: El cargo por tramitar billetes u otros servicios privados del personal de ONU Turismo no influirá en la evaluación de la licitación, por ello debe proporcionarse en un archivo (Archivo C) separado y marcado como tal. Este archivo sólo se abrirá para la agencia de viajes que resulte adjudicataria o en caso de que los dos licitantes que tengan la puntuación más alta obtengan la misma puntuación, que será considerado como ventaja de servicio.

RESPONSABILIDAD DE ONU TURISMO

ONU Turismo se encargará de:

- Proporcionar la información y formación necesaria sobre la política y las normas de viajes de ONU Turismo, así como el modo establecido de presentar presupuestos de viajes;
- Solicitar los presupuestos de viajes de forma clara y completa, indicando todos los requisitos de cada viaje, de modo que se facilite al licitante de viajes la provisión de los servicios requeridos;
- Facilitar la información y documentación necesaria sobre los viajeros (copia de documentos oficiales, tarjeta de fidelización, preferencias y condiciones especiales) para que la agencia pueda prestar un servicio completo;
- Proporcionar información con regularidad a la empresa sobre su desempeño, para poder mejorar la comunicación y entendimiento entre ambas partes.

REQUISITOS BÁSICOS DEL SERVICIO PARA EL LICITANTE DE VIAJES:

Es importante que se tenga en cuenta que el servicio que se está buscando no es únicamente el de reserva/compra de los billetes aéreos o reserva/gestión/compra de otros servicios. Hay una parte de trabajo que se solicita al licitante de viajes, que no se acabaría en venta, pero que es importante para la gestión de viajes de ONU Turismo (ej. cotizaciones, asesoramiento, informes, gestión de reclamaciones y otros servicios indicados en los siguientes puntos). Se pide que se tenga esto en cuenta a la hora de definir la propuesta económica en Documento V Anexo 6: Presentación de la Oferta económica.

El licitante de viajes se encargaría de:

- 1) Asesoramiento e información sobre los viajes en avión, tren, barco, coche u otro modo de transporte, que incluye pero no se limita a horarios, itinerarios, tarifas, servicios, condiciones de las reservas, etc.;
- 2) Búsqueda de los mejores itinerarios y tarifas más adecuados a cualquier destino del mundo, de acuerdo con particularidades de cada viaje, aplicando las ventajas ofrecidas por distintas compañías (aplicando descuentos disponibles a través de acuerdos contraídos entre ONU Turismo y distintas compañías, tarifas de compañías de bajo coste, tarifas especiales/ofertas promocionales, tarifas restringidas, tarifas de mayorista según corresponda, etc.) y, en el caso aplicable, revisando la variedad de las tarifas para el mismo vuelo con código compartido entre varias aerolíneas (así indicando la opción más ventajosa para ONU Turismo). Se incluye la posibilidad de adquirirse billetes cruzados, siempre y cuando sea la mejor oferta;
- 3) Respuesta y preparación de ofertas dentro de un marco de tiempo razonable (max. 2h), siempre considerando la tarifa más baja y la ruta más directa de acuerdo con las normas de la política de viajes de ONU Turismo mencionada en el apartado "PUNTOS MAS IMPORTANTES DE LA POLÍTICA DE VIAJES DE ONU TURISMO". En caso de que no se pueda realizar el itinerario de viaje establecido (no existan plazas para los destinos, fechas o clases solicitados, etc.), **el licitante deberá presentar rutas y presupuestos alternativos. La oferta de opciones disponibles no debe suponer un recargo;**
- 4) La agencia de viajes adjudicataria deberá informar antes de la reserva y confirmación de viaje de los plazos de emisión de los billetes así como de las restricciones del billete, condiciones de cambio y cancelación, proporcionar cualquier otra información relevante (las eventuales paradas intermedias, de cualquier inconveniente del itinerario) e informar de la documentación necesaria para los viajes;
- 5) Reserva, confirmación, emisión y entrega de billetes (en formato electrónico) para todo tipo de medios de transporte (avión, tren, autobús, alquiler de automóviles, barco/ferry, etc.). Los billetes se deben proporcionar en formato claro y completo indicando la referencia de la reserva, la empresa de transporte, el número de vuelo/tren/barco, los horarios de vuelo/tren/barco, los horarios de salida y llegada de cada tramo del itinerario y las condiciones de anulación y cambios, así como el número del servicio de emergencia;
- 6) Gestión de las posibles reclamaciones que ONU Turismo pueda interponer a los proveedores de servicio de transporte en caso de cancelaciones, retrasos, etc.;

- 7) Gestión de los cambios, re-emisión y cancelación de los billetes de transporte y tramitación inmediata de los reembolsos de los billetes no utilizados;
- 8) Bajo petición, gestión de las reservas de alojamiento y de otros servicios como reserva de coche con chofer, autobuses, visitas guiadas, etc.;
- 9) Preparación de las cotizaciones de los itinerarios solicitados para estimación de costes para los procedimientos internos de ONU Turismo;
- 10) Apoyo y asesoramiento a los miembros de la Unidad de Viajes a la hora de negociar y firmar acuerdos de colaboración y tarifas especiales con las principales compañías aéreas (sobre todo a la hora de definir las condiciones de diferentes clases de vuelos y las clases de vuelos que más se adapten a las necesidades de ONU Turismo);
- 11) Avisos sobre las posibles alteraciones de viajes (huelgas de proveedores, cambio de horarios, cierres de aeropuertos, etc.);
- 12) Bajo solicitud, asistencia en preparación de ciertos informes relacionados con viajes oficiales (estadísticas de viajes, información sobre los viajes/gasto por aerolíneas, precio medio de ciertos hoteles/vuelos, etc.);
- 13) Bajo solicitud, asistencia en preparación de informes temáticos (encuesta de las tarifas hoteleras para el establecimiento de dietas; etc.);
- 14) Gestión de las solicitudes de viajes para las misiones oficiales así como las solicitudes particulares del personal de ONU Turismo (se valoraría que en casos de viajes particulares no se cobrara la comisión de agencia), siempre que esto no impida, o afecte negativamente, el adecuado funcionamiento de las operaciones relacionados con los viajes oficiales de ONU Turismo;
- 15) Entrega de los informes sobre los vuelos a PRISM, en los casos que los acuerdos de ONU Turismo lo exijan.

FACTURACION Y PAGO

El licitante se encargará de enviar a ONU Turismo las facturas de todas las transacciones del mes anterior hasta el día 5 de cada mes o dará acceso directo al portal donde se pueden descargar todas las facturas del mes anterior hasta el día 5 de cada mes.

Los pagos efectuados por ONU Turismo al licitante no se considerarán liberatorios para el licitante respecto de sus obligaciones bajo este Contrato ni como aceptación por ONU Turismo de la ejecución de los servicios por el licitante.

El licitante es el único responsable del pago de los impuestos o tasas que se originen con respecto a los pagos recibidos de conformidad con el contrato y no pedirá a ONU Turismo el reembolso de dichos impuestos o tasas. ONU Turismo sólo pagará los impuestos y tasas reflejados explícitamente en el contrato.

ONU Turismo realizará el/los pago/s al licitante después de la aceptación por parte de ONU Turismo de las facturas presentadas por el licitante.

La factura original deberá ser enviada por correo electrónico (se indicará la dirección en cuanto se firme el acuerdo) por el licitante por cada pago estipulado bajo este contrato o se deberá subir al portal de cliente.

Las facturas se pagarán dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la recepción y aceptación por parte de ONU Turismo.

Todos los pagos serán realizados por ONU Turismo por transferencia bancaria al licitante. Se organizarán reuniones periódicas para confirmar todas las facturas (sugerencia es 1 reunión cada trimestre) para poder aclarar cualquier duda relacionada con la facturación, así evitando retrasos en pagos, facturas emitidas muy a posteriori de viaje, no emitidas, duplicados, etc.

Cualquier solicitud personal deberá ser facturada directamente al propio empleado. En caso de billetes cuyos gastos deban ser compartidos entre ONU Turismo y un empleado, se emitirán dos facturas por separado.

HORARIO

El licitante prestará el servicio de forma regular y continuada, al menos durante todos los días laborables del año en horario de 09:00 a 18:00 y garantizará un servicio telefónico de emergencia y asistencia los 365 días al año, 24 horas del día, incluyendo el servicio de reserva y venta de billetes, fuera del horario habitual de oficina y durante fines de semana y días festivos. Dicho teléfono será facilitado al usuario con cada contratación del servicio.

El licitante responderá a todas las llamadas/solicitudes durante el horario de apertura y proporcionará a ONU Turismo los números de teléfono directos de los agentes de referencia. En caso de que el/los agente/s no se encuentre/n disponible/s en ese momento, deberá/n ponerse en contacto con ONU Turismo y dar respuesta a su solicitud lo antes posible en el plazo máximo de 2 horas.

COSTE DE LA PROPUESTA

El licitante asumirá todos los costes asociados a la preparación y presentación de la Propuesta, ONU Turismo en ningún caso será responsable de dichos costes, independientemente del desarrollo o resultado de la convocatoria.

EL IDIOMA DE LA OFERTA

La oferta preparada por el Licitante y los demás documentos relacionados con ella, al igual que toda la correspondencia intercambiada entre el Licitante y ONU Turismo, deberá ser escrita en el idioma español.

OTRAS DISPOSICIONES

Las Propuestas serán válidas durante ciento veinte (120) días a partir de la fecha de presentación de la Propuesta establecida y de conformidad con la cláusula relativa al plazo incluida en los documentos de la licitación. Una Propuesta válida durante un periodo más corto podrá ser rechazada por el Panel de Evaluación del ONU Turismo por no ser conforme.

El licitante de viajes generará sus ingresos sobre la base del precio por billete/transacción. ONU Turismo evaluará y verificará periódicamente con otras agencias de viajes y otros indicadores del sector la comparabilidad y competitividad de las tarifas que se ofrecen a ONU Turismo. ONU Turismo se reserva el derecho de rescindir el contrato con el licitante de viajes seleccionado en cualquier momento si ésta cobra tarifas superiores a las del mercado o no presta los servicios mínimos descritos en el presente Términos de referencia y en los documentos de la licitación.