



## **CONCURSO FEB**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS  
Y ECONÓMICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE AGENCIA DE VIAJES Y  
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE LA  
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE  
BALONCESTO**

Madrid, 21 de noviembre 2024

Referencia nº 1/2025



## 1. OBJETIVO

Con el presente proceso de contratación se realizarán todas las actividades necesarias para la contratación de la prestación de los servicios de **agencia de viajes, organización de eventos y prestaciones accesorias** requerido para el normal funcionamiento de las actividades de la Federación Española de Baloncesto, cuya descripción, especificaciones técnicas, unidades, plazos de entrega y cantidades se detallan en los anexos de este Pliego de Condiciones.

## 2. DURACION DEL SERVICIO

El servicio se contratará por un período de **cuatro años, desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2028**. Se prorrogará de forma tácita por períodos de un año hasta un máximo de dos años (hasta el 31 de diciembre de 2030), salvo denuncia expresa, o incumplimiento, por cualquiera de las partes con una antelación de dos meses a la fecha de vencimiento.

No obstante a lo anterior, la agencia deberá de tener disponible servicio durante una parte del mes de diciembre para solicitar algunos viajes del ejercicio 2025, especialmente los relativos a los arbitrajes de competiciones FEB. Este servicio servirá de prueba inicial de la calidad de los servicios.

## 3. SERVICIOS A REALIZAR POR LA AGENCIA DE VIAJES: INPLANT (PRESENCIAL Y DEDICADO) ESPECIALIZADO EN BUSINESS TRAVEL Y DEPARTAMENTO ESPECIALIZADO EN GRUPOS, EVENTOS DEPORTIVOS Y CORPORATIVOS.

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes para la actividad federativa.

En concreto, serán objeto del contrato la gestión logística y administrativa de: información, asesoramiento, reserva, confirmación, emisión y envío de billetes, tarjetas de embarque, bonos, cierres y facturas, cambios, cancelaciones totales y parciales, en transporte aéreo, terrestre y marítimo, alojamiento, alquiler de vehículos, etc., tanto en España como en el extranjero. Así como, la realización de las gestiones necesarias para la consecución de visados e información sobre requisitos sanitarios según el destino cuando estos resulten necesarios para la realización de un viaje

Se incluye igualmente la reserva de salas, equipos de imagen, sonido y comunicación, servicio de restauración y personal auxiliar de recepción o atención, siempre que estos servicios no constituyan la prestación principal contratada, sino que sean prestaciones auxiliares.

Asimismo, los usuarios podrán solicitar viajes de grupos en las condiciones y con los servicios adicionales detallados más adelante.



A efectos de expedir los correspondientes títulos de transporte, bonos de hotel o de cualquier otro tipo de servicios, la empresa adjudicataria aceptará las solicitudes de viaje individual o grupo debidamente autorizadas y que especificarán cada centro de coste o motivo del viaje y los pasaportes correspondientes (o documento identificativo necesario),

La agencia de viajes debe, en caso de ser requerida por FEB, gestionar y proporcionar contacto, negociación de condiciones especiales y contratación con los distintos proveedores (offline y online, en GDS, fuera de GDS, NDC, etc.), y facturar todo tipo de servicios, en cualquier parte del mundo.

La agencia podrá realizar, bajo su responsabilidad y riesgo, servicios de su catálogo a los colectivos vinculados a la FEB. En consecuencia, la agencia fijará sus condiciones con el cliente final sin la intervención de la FEB.

### **3.1 Descripción de los servicios objeto del contrato.**

#### **3.1.1 Transporte.**

El servicio de transporte abarca los viajes regulares y chárter que se realicen en avión, tren, barco o ferry, autobús y helicóptero.

No se incluyen en el servicio de transporte de este contrato los desplazamientos en taxi, ni en medios de transporte urbano.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de transporte quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- Informar, cuando se le requiera, sobre horarios, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, proponiendo en su caso las mejores opciones o alternativas en relación con las conexiones, asistencia y traslados de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos y resulte económicamente ventajoso. En el caso de que haya más de una compañía de transporte que preste el servicio requerido, deberá proporcionar información de todas ellas, incluidas, en su caso, las compañías low cost, siempre que se adapten a las condiciones establecidas en el presente pliego;
- Informar sobre los requisitos sanitarios, documentación y visados necesarios según destino;
- Reservar, confirmar, emitir y enviar los billetes y tarjetas de embarque;
- Gestionar los cambios y anulaciones de los billetes reservados o emitidos que sean precisos.

#### **3.1.2 Alojamiento.**



El servicio de alojamiento abarca cualquier destino, ya sea nacional o internacional.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de alojamiento (en hoteles, hostales, residencias, etc.); quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- Informar, cuando se le requiera, sobre los hoteles disponibles (también en Booking.com) su localización, características y sobre los medios de transporte cercanos;
- Informar, en su caso, de las tasas turísticas aplicables;
- Tramitar las reservas y confirmar las plazas hoteleras;
- Emitir y entregar los correspondientes bonos de alojamiento valorados;
- Gestionar los cambios y anulaciones (totales y parciales) de las reservas o bonos emitidos que sean precisos.

### **3.1.3 Alquiler de todo tipo de vehículos: turismos, VANS, buses, minibuses, microbuses, furgonetas y/o camiones: con o sin conductor, con o sin idiomas, para traslados o a disposición, en viajes nacionales e internacionales.**

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio de alquiler de vehículos quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- Tramitar las reservas de vehículos y las confirmaciones de servicios;
- Entregar los correspondientes bonos;
- Gestionar los cambios y anulaciones que sean precisos.

El servicio de alquiler se prestará preferentemente a través de la modalidad del bono valorado y cerrado. La FEB podrá definir con la agencia, según sus necesidades, diferentes paquetes de alquiler en los que se indicará el tipo de coche, el kilometraje máximo diario, seguros, tasas e impuestos incluidos, autorización de conductor adicional, equipos auxiliares permitidos (GPS, manos libres, etc.), etc. pudiendo así pre facturar los servicios incluidos en el bono. Los extras que el usuario incorpore a los definidos en el bono autorizado le serán facturados directamente a él por el proveedor final en el momento de finalización del servicio, salvo que la FEB decida otra cosa.

### **3.1.4 Gestión de visados e información de requisitos.**

Cuando asociado a un servicio de viaje sea necesario un visado y la FEB le solicite a la empresa adjudicataria la gestión del mismo, ésta quedará obligada a tramitar la emisión del visado y entregar al viajero la documentación asociada.



El servicio de tramitación de visados será de utilización voluntaria por parte de los usuarios y se prestará obligatoriamente por parte de la empresa adjudicataria cuando se le requiera por parte de la FEB, que lo solicitarán con la suficiente antelación para permitir una gestión adecuada.

Asimismo, la adjudicataria proporcionará información completa sobre requisitos sanitarios, documentación exigida y cualquier otro requerimiento según el destino.

### **3.1.5 Viajes de grupo.**

Se considera viaje de grupo aquel que desplace a una misma actividad (competición, evento, reunión, etc.) a más de nueve personas procedentes de uno o varios puntos de origen.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio de gestión para un grupo quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- Informar, cuando se le requiera, sobre los medios de transporte al destino solicitado, los horarios y la disponibilidad de plazas, así como los precios y características de las distintas opciones, y sobre los hoteles disponibles, su localización y características, y sobre los medios de transporte cercanos;
- Tramitar las reservas y confirmaciones;
- Emitir bonos, billetes y tarjetas de embarque;
- Gestionar los cambios y anulaciones de las reservas o bonos emitidos que sean precisos.
- Asistencia en aeropuertos, estaciones de tren, hoteles, welcome desks, in situ en eventos, etc. de personal de la agencia de viajes sin coste adicional para la FEB

### **3.1.6. Servicios de restauración y catering, así como audiovisuales, organización y asistencia de actos oficiales.**

### **3.1.7. Servicios de prepago, tanto en España como en el extranjero, así como la gestión y pago de restaurantes.**

### **3.1.8. Guías turísticos, asistentes e intérpretes;**

### **3.1.9. Asistencia en aeropuerto, eventos, etc. de personal de la agencia de viajes;**

### **3.1.10. Resolución de todo tipo de incidencias también las relativas a los derechos del pasajero; y cualesquiera otros de análoga naturaleza.**



Las prestaciones señaladas en esta cláusula tienen carácter enunciativo y no limitativo, por lo que la FEB podrá solicitar a la empresa adjudicataria la prestación de toda clase de servicios propios de las Agencias de Viajes minoristas-majoristas, de conformidad con la normativa reguladora de éstas y de las actividades prestadas por las mismas.

#### **4. MEDIOS DE PAGO Y GESTIÓN DE PAGOS/COBROS INDEBIDOS/DEBIDOS DE/A TERCEROS.**

El medio de pago preferente para las solicitudes a la agencia debe ser el pago a través de agencia, ya sea mediante bono, transferencia o pago con tarjeta.

La agencia deberá contar con una tarjeta propia para la garantía de pago de servicio. La agencia deberá realizar la reserva, aportando la tarjeta de crédito en garantía, si el hotel lo solicitase. La agencia gestionará con el proveedor la garantía siempre que sea requerido. En el caso de hacerse efectiva esta garantía, por la ejecución justificada del gasto, FEB, a través del centro de coste, asumirá ese importe, siempre y cuando sea comunicado por la agencia con carácter previo y mediante e-mail.

Corresponde a la agencia la eventual gestión de los pagos indebidos. También la gestión de cobros debidos a terceros.

Forma de pago de los viajes que se realicen en avión, tren, barco o ferry, autobús, helicóptero y alquiler de vehículos sin conductor mediante tarjeta de crédito en el momento de su contratación.

El resto de los servicios se abonarán hasta un máximo de 60 días desde la fecha de presentación de factura de los servicios conformes en las oficinas de la FEB, pudiendo compensarse el pago de servicios con ingresos por patrocinio. Los costes derivados del pago mediante tarjeta de crédito serán a cargo de la agencia.

#### **5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

##### **5.1 Medios materiales.**

La empresa adjudicataria gestionará la prestación del servicio contratado utilizando los medios materiales, informáticos, de comunicaciones y de otra índole que estime precisos y que sean necesarios para la correcta prestación del servicio.

El horario de funcionamiento del implant del servicio contratado será, con carácter general, de lunes a jueves, ininterrumpido, de 9:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:30, pero la FEB podrá determinar, al inicio del contrato o a lo largo de su ejecución, otro horario para adaptarlo a sus necesidades, no pudiendo superar este cómputo total de horas semanales. La agencia podrá proponer otro horario, en cuyo caso tendrá que ser expresamente autorizado por la FEB.



La adjudicataria deberá disponer de un sistema de gestión de comunicaciones (llamadas, mails, Whatsapp, etc.) que registre las comunicaciones recibidas, y tenga capacidad para proporcionar información sobre comunicaciones recibidas, perdidas, atendidas, tiempo medio de espera, tiempo medio de duración de llamada, etc., este sistema estará disponible para los gestores FEB.

Los gastos de comunicaciones como los de teléfono o los de las líneas y sistemas asociados a la reserva y emisión de títulos de viajeros, así como la dotación de equipos informáticos, de impresión y de comunicaciones, y todo el material que precise cada oficina de viajes para su funcionamiento, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

En el caso del inplant, correrá a cargo de la FEB la instalación del mobiliario de oficina (mesas, sillas, etc.) necesario para el desarrollo de la actividad, así como los gastos de servicios y suministros de carácter general y mantenimiento, tales como limpieza, seguridad de la instalación, luz, climatización y cualquier otro medio productivo, sin que las eventuales deficiencias que se produzcan en tales prestaciones puedan dar lugar a reclamación alguna por parte de la empresa adjudicataria. Podrá, no obstante, comunicar a la FEB aquellos problemas que, relacionados con dichos servicios, puedan repercutir en el normal desarrollo de la actividad de la oficina, para que, en la medida de lo posible, sean solucionados.

La empresa adjudicataria deberá desalojar las dependencias facilitadas una vez que el contrato se extinga por cualquier causa. El desalojo debe haberse materializado a la hora en que finalice la jornada laboral del último día de vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar accesos telefónicos y direcciones de correo electrónico exclusivos del contrato y disponibles para que los viajeros, así como el personal autorizado puedan ponerse en contacto con los técnicos y técnicas de gestión de viajes, tanto desde España como desde el extranjero, no pudiendo utilizarse número de tarificación especial.

Para la comunicación con la agencia, especialmente desde el extranjero, podrá habilitar un sistema de chat que permita el acceso a los agentes de viajes de forma inmediata y bidireccional.

### **5.1.2. Sistema de Gestión de Servicios.**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la FEB para su utilización por parte de los viajeros y del personal autorizado un Sistema de Gestión de los Servicios, basado en una aplicación web que permita la solicitud de servicios de viaje por parte de un viajero, su autorización y el envío a la empresa adjudicataria para su gestión. El sistema deberá ser accesible a través de dispositivos móviles y visualizarse correctamente (responsive).

La aplicación solicitada debe cumplir los siguientes requisitos antes de la finalización del segundo mes desde la entrada en vigor del contrato:

- Su puesta a disposición, alojamiento, gestión y mantenimiento correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Será accesible por Internet para los viajeros, autorizadores, gestores y Dirección FEB, y articulará el intercambio de información entre los viajeros y la agencia de viajes para la solicitud y prestación de los servicios.



- Cada viajero, autorizador o gestor solo podrá acceder a sus datos, en ningún caso podrán acceder a los datos de otros viajeros.
- Los nuevos usuarios, una vez recibida la aprobación de su autorizador, serán registrados.
- Los usuarios serán identificados de forma segura al inicio de cada sesión.
- Recabará el consentimiento expreso de los usuarios a que se recojan y almacenen sus datos de carácter personal para el propósito exclusivo del uso al que está destinada la aplicación en el marco del presente contrato y con cumplimiento exhaustivo de toda la normativa aplicable a los datos personales. Se recabará también el consentimiento a que solo se podrá realizar la cesión de dichos datos a empresas que sucedieran a la adjudicataria en contratos futuros de agencia de viajes, y bajo petición y autorización del órgano de contratación.
- El intercambio de información a través de Internet se securizará mediante el protocolo SSL y tanto la conexión como el sistema de información en que se basa la aplicación proporcionarán disponibilidad 24x7x365, con la posibilidad de que un usuario reporte una indisponibilidad del servicio.
- Se proporcionará a cada usuario los datos de contacto de la persona con la que debe contactar en caso de mal funcionamiento de la aplicación para que sea resuelta en el menor plazo posible.
- El viajero podrá solicitar a la agencia de viajes información sobre itinerarios, localizaciones, precios y disponibilidad de los servicios.
- El viajero podrá solicitar y tramitar electrónicamente las peticiones de servicios, pudiendo solicitar todas las prestaciones que requiera el mismo viaje en una única petición, tanto en servicios individuales como para grupos.
- Permitirá que más de un autorizador pueda trabajar con la misma petición.
- Dispondrá de un apartado o campo de observaciones con capacidad mínima de 200 caracteres para que el peticionario pueda especificar determinadas características o requisitos de su petición que deberán ser tenidas en cuenta a la hora de enviar las propuestas, así como también la agencia podrá hacer observaciones al respecto.
- Informará al peticionario y autorizador, mediante el envío de un mensaje a la cuenta de correo facilitada o de un SMS a móvil, de los cambios de estado de la petición y, especialmente, de la puesta a disposición por parte de la agencia de viajes de las propuestas o presupuestos solicitados, del envío de billetes, tarjetas de embarque y bonos, de las modificaciones solicitadas o cualquier otro hecho relevante que afecte a la petición.
- El viajero podrá calificar su petición de servicios como urgente.
- Permitirá la trazabilidad del estado de las peticiones y la búsqueda ágil de los servicios por fecha, número de la petición, estado de la misma, viajero, peticionario, autorizador, DNI, etc.
- Permitirá la realización de una encuesta o cualquier otro método que valore el nivel de satisfacción del usuario, por ejemplo, al finalizar la petición del servicio.
- Se proporcionarán manuales de usuario que ilustren cómo llevar a cabo la gestión de los servicios y el uso de las funcionalidades proporcionadas y se dispondrá de ayuda accesible desde la propia aplicación que permita al usuario obtener más información, casos prácticos, acceso al manual, etc.





Antes de la finalización del cuarto mes desde la entrada en vigor del contrato esta aplicación web debe incorporar además los siguientes requisitos:

- La aplicación y el sistema de información en que se sustenta deberá estar construida de forma que, si fuera necesario, se pudiera desarrollar una integración a través de servicios web con los sistemas informáticos internos de la FEB a los efectos de recibir, procesar y transmitir la información y documentación relativa a las peticiones de servicio.

- Al dar de alta un usuario de la aplicación deberá solicitarse el área a la que pertenece. Cada servicio solicitado por el usuario estará asociado a su área y a un centro de coste.

- Permitirá la configuración del flujo de autorización para los viajes que aplique a cada caso.

- Los viajeros, autorizadores y los perfiles de supervisión podrán acceder al histórico de cada viaje, que podrá incluir toda la información asociada a él, incluyendo la documentación como billetes, facturas, autorizaciones, intercambio de información entre viajero-agente de viajes, etc., que podrá ser descargada por el usuario.

- Dejará constancia de las actuaciones realizadas por la agencia de viajes y las respuestas del viajero en la prestación del servicio, fecha, horas, opciones y precios ofertados y demás datos, que permitan realizar un seguimiento de cada petición. Estos datos quedarán registrados incluso cuando finalmente se produzca una cancelación de la petición del servicio.

- Permitirá la creación de perfiles de supervisión para que el responsable de viajes de la FEB, realice la consulta de toda la información referente a los viajes gestionados en su ámbito de competencia.

- Permitirá a los perfiles de supervisión de la aplicación, la consulta directa de indicadores de prestación del servicio tanto de servicios individuales, como datos estadísticos de todos los servicios. A estos efectos, se considera:

- o Tiempo de respuesta a una petición de servicio, al tiempo transcurrido entre una petición de información y/o de servicios por parte de un viajero a la agencia, y el momento en que la agencia responde a dicha petición.

- o Se considera tiempo de tramitación de una petición de servicio, al tiempo transcurrido entre la confirmación de un servicio y la respuesta de la empresa adjudicataria con la emisión de billetes o bonos o bien con la indicación de cambio de precios.

Entre los indicadores estadísticos disponibles para el conjunto de todos los servicios estarán, al menos, los siguientes:

- o Tiempo medio de respuesta de la agencia a la petición de servicio de un viajero.
  - o Tiempo medio de tramitación de la petición de servicio de un viajero.
  - o Porcentaje de servicios no tramitados por renuncia del viajero a los presupuestos..
  - o Porcentaje de servicios que han sufrido cambios o anulaciones, identificando separadamente servicios de alojamiento y de transporte.
  - o Número de servicios de grupos tramitados con el número total de billetes de transporte, bonos de alojamiento u otros servicios tramitados.

El usuario supervisor podrá definir el periodo para el cual quiere obtener dichos datos.



- Se proporcionará una actualización de los manuales de usuario y ayuda de la aplicación actualizada con las nuevas capacidades desplegadas al final de este periodo.

### **5.1.3. Sistema de alerta, asistencia y gestión de riesgos.**

La empresa adjudicataria deberá poder proporcionar información en tiempo real sobre localización de viajeros y posibles riesgos o situaciones críticas en los destinos (políticas, medioambientales, sanitarias, etc.). Permitirá localizar viajeros, enviarles alertas y establecer comunicaciones bidireccionales con ellos, especialmente en circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos, etc.). Este sistema estará disponible a disposición del contrato en el mismo plazo que el establecido para el sistema de gestión de servicios.

### **5.1.4. Servicio de 24/7/365.**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la FEB, y sin coste adicional, los medios personales, materiales y técnicos necesarios para la óptima prestación de los servicios entre los que se debe incluir un servicio 24/7/365 de información, de apoyo y gestión, incluidos sábados, domingos y festivos. Se valorará que el servicio no se limite a urgencias y emergencias.

Se valorará especialmente que dicho servicio sea propio de empresa (no subcontratado).

Se considera urgencia cualquier incidencia que durante la ejecución de un servicio impida su normal desarrollo.

La empresa adjudicataria deberá prestar un Servicio 24/7/365 para atender tanto a los viajeros como al personal autorizado si surge cualquier tipo de incidencia en relación con un servicio. Este servicio estará disponible 24 horas al día, los 365 días al año, y contará con una dirección propia de correo electrónico, un acceso telefónico propio y ofrecerá atención en español.

El personal que atienda este servicio será conocedora del perfil de empresa FEB y contará con capacidad autónoma para:

- Proporcionar información y asesoramiento en función de las circunstancias.
- Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte.
- Gestionar viajes de grupo
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados.
- Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.
- Cualesquiera otras gestiones necesarias para asegurar la correcta ejecución de los servicios contratados y la resolución de incidencias surgidas en el transcurso de un viaje.

La empresa adjudicataria no estará obligada a gestionar servicios ordinarios a través del Servicio de Urgencias entendiendo como tales los servicios que pueden ser tramitados en horario de oficina a través del procedimiento establecido para ello.

La FEB dará instrucciones a la agencia de viajes para que el Servicio 24/7/365 pueda identificar los casos en los que cuente con autorización para emitir o cambiar bonos y billetes que le sean solicitados por un viajero que accede al servicio al objeto de evitar conflictos a la hora de la facturación de estos servicios.



La empresa adjudicataria deberá facilitar a cada viajero junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este Servicio 24/7/365.

Las solicitudes hechas al Servicio 24/7/365, así como las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje y comunicadas al mismo, deberán resolverse con la celeridad que demande el caso específico y, en todo caso, en un plazo no superior a 2 horas desde la comunicación de las mismas en caso de tratarse de un viaje en territorio nacional y a 4 horas si el viaje es fuera de España.

### **5.1.5. Quejas, felicitaciones y sugerencias.**

Para la recogida de quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de los viajeros o de los gestores, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del contrato un Sistema de Quejas, Felicitaciones y Sugerencias accesible que deberá:

- Recibir y registrar las quejas, felicitaciones y sugerencias.
- Dejar constancia del remitente de la queja, felicitación o sugerencia, de su contenido acompañado de documentos o fotos si las hubiere.
- Permitirá también al gestor registrar incidencias y su criticidad con una gradación similar a:
  - o Leve: sería aquella que afecta a un único usuario en un servicio con el que se ha tenido una incidencia o a varios usuarios, pero sin trascendencia para su viaje.
  - o Grave: la que afecta a varios usuarios en un mismo tipo de servicio o a un usuario, pero produciendo un impacto importante en su viaje.
  - o Muy grave: o la que afecta a muchos usuarios en varios tipos de servicios.
  - o Crítica: la que impide la tramitación de algún tipo de servicio o la que el gestor considera un incumplimiento sistemático del contrato por parte de la empresa.
- Dejar constancia de la respuesta que la agencia de viajes ha dado a la queja o sugerencia.
- Dejar constancia de la fecha de entrada de la queja, felicitación o sugerencia.

Los perfiles de supervisión tendrán acceso al buzón de quejas, felicitaciones y sugerencias de su ámbito de competencia.

Los gestores podrán, en el caso de quejas catalogadas como graves, muy graves o críticas, remitirlas al órgano de contratación si así lo consideran.

Las sugerencias, pero especialmente las quejas, serán contestadas por la empresa en el menor plazo posible. Los gestores podrán, si lo estiman pertinente, recibir copia de las respuestas que se den a las quejas de sus viajeros.

Mensualmente la empresa adjudicataria remitirá la información de quejas, felicitaciones y sugerencias al órgano de contratación

### **5.2. Medios Personales.**

La empresa adjudicataria determinará el número de personas con las que debe contar para garantizar la ejecución de los servicios contratados, conforme a las exigencias de este pliego y del correspondiente de cláusulas administrativas. Es igualmente de su exclusiva responsabilidad la selección de este personal, su sustitución y su distribución entre las distintas unidades.



El personal que la empresa asigne a la prestación de los servicios contratados responderá a los siguientes perfiles:

### **5.2.1. Coordinador del servicio global:**

La empresa adjudicataria designará un coordinador que actuará como interlocutor con el órgano de contratación para el seguimiento global de la ejecución del contrato y la resolución de las incidencias de carácter general.

La persona designada estará disponible y localizable a través de un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico tanto para el órgano de contratación como para cada uno de los gestores.

La empresa adjudicataria ejercerá a través del Coordinador del servicio global el poder de dirección efectivo sobre sus trabajadores, por lo que esta persona será la responsable de transmitir al equipo de la empresa adjudicataria las instrucciones sobre cumplimiento normativo y Gestión de Riesgos Penales (Reglamento de Gobernanza, Política de contratación, gastos y viajes ,Política de Compliance y Procedimiento de Diligencia Debida) vigentes en el ámbito de la FEB y los requerimientos que el órgano de contratación y el grupo de trabajo del contrato realicen sobre la ejecución del mismo, así como de asegurar su cumplimiento.

La empresa adjudicataria deberá acreditar que la persona designada como Coordinador del servicio global cuenta con experiencia suficiente en contratos similares de servicio de agencia de viajes. Esta persona deberá tener capacidad suficiente para adoptar decisiones relativas a la ejecución operativa del contrato en nombre de la empresa.

### **5.2.2. Responsables INPLANT y Departamento de GRUPOS**

La empresa adjudicataria designará una persona responsable por cada Departamento, que responderá de los servicios prestados en el marco de este contrato al mismo y a sus organismos y entidades dependientes.

Las personas designadas tendrán dedicación suficiente a este contrato, y estarán localizables a través de un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico en horario ininterumpido de 9:00 a 18:00h de lunes a viernes, tanto para el órgano de contratación como para cada uno de los gestores.

La empresa adjudicataria deberá acreditar que las personas designadas tienen experiencia suficiente en un puesto similar de servicios corporativos de agencia de viajes.

### **5.2.3. Técnicos**

La empresa adjudicataria deberá acreditar que estos técnicos tienen experiencia suficiente como agente de viajes y servicios corporativos de agencias de viajes.

Uno de los técnicos asumirá las tareas de Responsable de Inplant / Departamento de Grupos.

La empresa adjudicataria informará anticipadamente al órgano de contratación y a los gestores afectados, de los cambios o sustituciones por ausencia, por vacaciones, por enfermedad u otras



causas tanto del Coordinador del servicio global como de los Responsables Departamentales, indicando el nombre de las personas sustitutas y confirmando los datos para localizarlos (teléfonos y correos electrónicos). En casos de fuerza mayor la notificación podrá ser posterior y se realizará en el más breve plazo que permitan las circunstancias.

### **5.3 Operativa y gestión del servicio.**

La empresa adjudicataria se encargará de la gestión de los servicios contratados y de atender las incidencias que surjan durante los mismos, con la máxima rapidez y eficacia. Mantendrá, en el ámbito de su gestión, una relación constante con los gestores, tanto de asesoramiento como de resolución de incidencias, poniendo todo su empeño en que la calidad en el servicio sea en todo momento un objetivo primordial.

La empresa adjudicataria responderá de la actuación de sus corresponsales y agentes en lo que respecta a la ejecución del presente contrato en cuanto a que presten los servicios contratados con sujeción a la normativa vigente y específica que resulte de aplicación en la localidad o el país donde se encuentren ubicados.

La agencia deberá cerciorarse de todos los datos necesarios para la adecuada gestión de los servicios, y deberá disponer de una base de datos con los perfiles de los viajeros que será obligatoriamente compartida con la FEB o con la agencia que esta designe, así como del centro de coste (o motivo del viaje) al que va imputado el gasto. También deberá garantizar la trazabilidad de las peticiones.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizados los “perfiles de viajero” en los que se detalla la información necesaria para una gestión eficiente del servicio.

#### **5.3.1. Condiciones generales.**

Con carácter general, las peticiones de servicio a la empresa adjudicataria estarán sujetas al cumplimiento normativo y Gestión de Riesgos Penales (Reglamento de Gobernanza, Política de contratación, gastos y viajes, Política de Compliance y Procedimiento de Diligencia Debida) vigentes en el ámbito de la FEB

En dicha política de viajes se indica quién, cómo y bajo qué condiciones de autorización se podrán solicitar servicios a la agencia, tanto ordinarios como desde el Servicio 24/7/365. También será cada gestor quien determinará quién y cómo deberán autorizarse los presupuestos finales de grupos, especialmente en los casos en los que el presupuesto elegido no sea el más barato de los disponibles para el servicio.

La empresa adjudicataria atenderá únicamente las peticiones de servicio que se cursen por el personal debidamente autorizado.

La agencia de viajes deberá informar, por cada petición, sobre las mejores opciones existentes, incluyendo los aspectos económicos y las condiciones de servicio, cambios y cancelación con el fin de que los usuarios puedan decidir qué opción es la más conveniente (billetes abiertos o cerrados, vuelos directos o con escalas, tiempo de espera entre vuelos, condiciones del billete, tarifas y tasas, posibilidades de anulación y cualquier otro aspecto relevante en la toma de decisión).



### **5.3.2. Particularidades de determinados tipos de viajeros o de viaje**

#### **1.- Viajes de grupo.**

Cuando la FEB desplace a una misma actividad (competición, reunión, etc.), a más de nueve personas procedentes de uno o varios puntos de origen, su viaje tendrá la consideración de viaje de grupo.

Los gestores informarán en la medida de lo posible a la empresa adjudicataria correspondiente, sobre su planificación de actividades de la que se deriven viajes de grupo, adelantando cuando se disponga de ella, información sobre calendario, número e identidad de los participantes y fijando, cuando sea posible, los medios de transporte a emplear y los grupos de dieta a tener en cuenta en caso de alojamiento, de forma que la antelación en la preparación y coordinación con la agencia permita obtener un mejor resultado.

La gestión de grupos requerirá en los casos más complejos de la definición de procedimientos específicos y de una especial colaboración entre la empresa adjudicataria y el gestor, de modo que se garantice que el esfuerzo de planificación y coordinación que se realiza por los gestores tenga una respuesta equivalente por parte de la agencia adjudicataria.

Si el gestor lo requiere, la empresa adjudicataria deberá también prestar servicios adicionales para viajes de grupos que demanden una atención más personalizada en el seguimiento de los viajeros y sus necesidades de transporte y alojamiento, como los referidos a un seguimiento pormenorizado de las reservas, cambios y cancelaciones según las instrucciones que dé el gestor con el fin de reducir al máximo los gastos por modificaciones; o los relacionados con el mantenimiento de una comunicación directa, fluida y constante con los miembros del grupo que se alojan o desplazan, de forma previa a la ejecución del servicio y durante el mismo.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una solicitud de viaje en grupo quedará obligada, en un plazo máximo de 48 horas, a:

- Informar sobre los medios de transporte o servicios solicitados, así como los horarios, plazas disponibles.
- Informar sobre los hoteles disponibles en el destino del viajero, características y servicios que presta el hotel, medios de transporte cercanos, etc.
- Informar sobre el presupuesto aproximado del servicio solicitado.

Proporcionar al gestor una justificación adecuada si no le es posible realizar las tareas anteriores por la complejidad del servicio solicitado.

#### **2.- Viajes urgentes.**

Un gestor podrá declarar urgente un servicio cuando quede menos de 48 horas para su inicio o, excepcionalmente, si considera que las circunstancias así lo requieren. Cuando un gestor califique una petición de servicios como *urgente* la empresa adjudicataria dará a su tramitación tratamiento preferente respecto al resto de peticiones, debiendo contestar la empresa adjudicataria en el plazo máximo de una hora, independientemente de que por el horario en que se realice la petición, ésta pudiera tener que ser gestionada por el Servicio 24/7/365 al finalizar el horario de oficina. La agencia de viajes deberá atender las peticiones urgentes por teléfono si existiera alguna razón que impidiera al viajero o al gestor realizar su solicitud a través del Sistema de Gestión de Servicios.



### 5.3.3. Petición de servicios.

**1. Petición de servicios:** La petición de servicios se realizará por parte de los viajeros o por el personal autorizado a través de la aplicación web del Sistema de Gestión de Servicios proporcionada por la empresa adjudicataria salvo imposibilidad de uso por motivos técnicos u organizativos. Durante el periodo transitorio desde el inicio del contrato hasta que se encuentre totalmente operativa la aplicación, y en los casos en los que no sea posible la utilización de la aplicación, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un procedimiento electrónico y eficiente de operación para la petición de los servicios y su posterior respuesta, autorización y gestión, que deberá ser autorizado por el gestor.

La petición de servicios puede ser inicialmente solo de información o directamente de prestación de servicios y contendrá los siguientes datos:

1. Identificación del viajero: nombre, apellidos, NIF/NIE, teléfono, correo electrónico, indicación de si es residente en Baleares, Canarias, Ceuta o Melilla, indicación de otro tipo de circunstancia como familia numerosa, etc., y área a la que pertenece.
2. Identificación del área que asume el pago de la factura.
3. Identificación del centro de coste o motivo del viaje.
4. Servicio o servicios solicitados con los siguientes datos por cada uno de ellos:

Transporte:

- Origen y destino
- Indicación de si es viaje de ida y vuelta
- Fechas de ida y vuelta
- Hora límite de salida y hora más temprana de regreso.
- Medio de transporte

Alojamiento:

- País y localidad
- Fecha de entrada y salida
- Grupo de dieta y, en su caso, autorización del exceso, o indicación de que se aplica el sistema de resarcimiento de los gastos realizados.
- Hoteles preferidos

Aunque las peticiones de servicio se lleven a cabo a través de la aplicación web donde deben quedar debidamente registradas, atendidas y gestionadas en todas sus fases, el viajero podrá ponerse en contacto telefónico con la agencia de viajes para realizar consultas o aclaraciones en relación a los servicios solicitados



**2. Respuesta de la agencia de viajes:** Si la petición requiere información, la empresa adjudicataria responderá con las opciones disponibles en cuanto al transporte y al alojamiento y con los costes de los distintos servicios conforme a los mejores precios aplicables en ese momento o los licitados si los hubiera. También deberá indicar las condiciones de cambios y anulaciones y sus costes asociados en caso de haberlos.

Si el usuario no precisa información, la petición indicará directamente los servicios necesarios y la empresa responderá a lo solicitado.

Las peticiones tanto de información como de prestación de servicios recibidas durante la jornada de mañana se responderán antes de que termine la jornada laboral de ese día; las solicitudes recibidas durante la jornada de tarde podrán responderse durante la misma tarde y durante la mañana del día siguiente.

Estos plazos no aplicarán a la gestión de viajes de grupos que por su complejidad y sus circunstancias especiales podrían necesitar más tiempo y dedicación, sin perjuicio de que deban responderse y atenderse en el menor tiempo posible.

La empresa adjudicataria siempre dará prioridad en la atención a los viajes ya autorizados y pendientes de emisión de billetes por encima de las peticiones de información o de presupuestos.

**3. Confirmación del servicio:** La adjudicataria deberá mantener los presupuestos presentados sin variación al menos una hora desde su envío al objeto de evitar la selección de un presupuesto inicialmente más económico que se incrementa al realizar la confirmación del mismo. Los petitionarios de los servicios tratarán de confirmar el presupuesto elegido durante su periodo de validez. Si durante este periodo, apareciesen precios más económicos para el trayecto o estancia solicitado, la agencia estará obligada a actualizar la oferta. Si el viajero o el personal autorizado confirmara una de las opciones ofrecidas por la empresa adjudicataria, pero tardara más de una hora en hacerlo desde la recepción del presupuesto, la empresa indicará si el precio ofertado inicialmente se conserva o si ha sufrido variación. En caso de no haber variado el precio o de que el viajero hubiera contestado en menos de una hora, la agencia procederá a reservar o emitir los correspondientes billetes o bonos según se le haya solicitado; en caso contrario, la agencia tendrá que esperar una nueva confirmación del viajero manteniendo el nuevo precio ofertado al menos una hora más. Si debido a las fluctuaciones del mercado, y una vez confirmado, el precio de la opción seleccionada ha cambiado, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo al solicitante en el plazo de una hora dentro de la jornada laboral a contar desde la recepción de la confirmación del servicio, y esperar su nueva confirmación.

Si la empresa adjudicataria no comunica los cambios de precios, o no realiza la reserva o emite los billetes o bonos correspondientes en el plazo indicado de una hora después de recibir la confirmación de un servicio, deberá asumir el importe de la diferencia entre el coste real del servicio y el precio que en su momento fue confirmado por el viajero o por el personal autorizado, excepto en el caso de que se trate de la gestión de un grupo para el que este plazo no aplica por tener un procedimiento específico.

**4. Documentación a entregar:** Una vez gestionados por la empresa adjudicataria, los billetes, bonos u otros justificantes de los servicios solicitados se remitirán de forma inmediata al viajero por medios electrónicos, preferentemente, dentro del Sistema de Gestión de Servicios. En caso de que no sea viable la utilización de medios electrónicos, la empresa adjudicataria deberá





hacer llegar la documentación a los viajeros al lugar (en España o en el extranjero) que se le indique con la suficiente antelación para no alterar el desarrollo del viaje, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

El viajero recibirá la siguiente documentación sobre su viaje:

- Billetes de transporte / Tarjetas de embarque
- Bonos de alojamiento.
- Documentos de reserva de alquiler de vehículos.
- Itinerario del viaje.
- La información que corresponda sobre los requisitos sanitarios y los visados necesarios durante el viaje, derivando en responsabilidad de la empresa adjudicataria los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.
- Indicación de cómo ponerse en contacto con el Servicio 24/7/365, para la resolución de incidencias (teléfono y dirección de correo electrónico).
- Facturas de alojamiento y medios de transporte.
- Condiciones de cambios y anulaciones y coste de los mismos.

Recibida la documentación anterior el viajero deberá indicar, en el plazo de un día, bien por correo electrónico o bien a través del Sistema de Gestión de Servicios, si así se ha solicitado el servicio, su conformidad con los bonos o billetes enviados.

**5. Cambios y anulaciones:** La empresa adjudicataria gestionará los cambios y anulaciones solicitados por el viajero y confirmados por el personal autorizado y se los notificará a los diferentes proveedores involucrados a la mayor brevedad posible para evitar o minimizar las eventuales penalizaciones.

El procedimiento de gestión de anulaciones y cambios fuera de la jornada laboral, que incluye especificar quién, cómo y con qué autorización puede solicitarse un cambio o anulación fuera de la jornada laboral, será el que determine y comunique la FEB. Si no se determinara este procedimiento aplicaría la misma operativa de permisos y autorizaciones que en el caso de solicitarse dentro de la jornada laboral.

El coste de cambios y anulaciones deberá haber quedado perfectamente determinado por la empresa en la información proporcionada al viajero antes de la emisión de bonos o billetes.

La agencia de viajes gestionará las reclamaciones por pérdida de equipajes, retrasos, cancelaciones y overbooking.

## **6. FACTURACIÓN.**

La empresa adjudicataria se compromete a facturar a la FEB los servicios prestados con los requisitos exigidos por la normativa vigente y con el detalle de conceptos solicitados por la FEB.

En concreto, la empresa adjudicataria se compromete a facturar cada servicio realizado indicando mínimo: el nombre del pasajero, servicio utilizado (medio de transporte, alojamiento, etc.), tarifa aplicada, número de billete, localizador, importe y el centro de coste o motivo del viaje.

Las facturas deberán contener los datos indicados en el R.D. 1619/2012, de 30 de noviembre y otras normas de desarrollo.



No se aceptarán facturas de servicios prestados en el ejercicio con posterioridad al 4 de enero del año siguiente o siguiente día hábil en caso de que fuera festivo.

En el caso de viajes individuales, se podrá facturar de manera automática siempre y cuando todo el transporte de cada viaje se emita en una sola factura y el alojamiento en factura separada, motivado por la forma de pago (tarjeta de crédito / a crédito).

En el caso de los árbitros de las diferentes competiciones de la Federación, se emitirá una factura por competición (Liga) y servicio (hoteles, desplazamientos) con carácter quincenas, teniendo que seguir las instrucciones del área que gestiona los árbitros de las Competiciones.

En el caso de viajes de grupos/eventos se facturará por grupo/evento, colectivo y servicio (desplazamiento con forma de pago tarjeta de crédito o alojamiento con forma de pago a crédito), adjuntando a la factura el cierre económico en formato Excel.

La agencia emitirá las facturas con desglose de IVA, detallando las operaciones y conceptos correspondientes a las aprobaciones específicas de gasto. Para ello habilitará la posibilidad de renunciar al régimen especial agencias de viajes y emitirá las facturas en régimen general.

La agencia separará adecuadamente las operaciones sujetas y/o exentas y por tipos impositivos (IVA, IGIC, etc.).

Las facturas de viajes individuales se emitirán en el día y las de grupos máximo una semana después de finalizar el viaje de grupo.

Se valorará muy positivamente la adopción de herramientas para repositorio y gestión de facturación, así como del acceso a un cuadro de mandos con los datos de los principales indicadores.

La agencia deberá disponer de una póliza de seguro de Responsabilidad Civil por el ejercicio de la actividad, con una cobertura mínima de 10.000.000 €, valorándose positivamente las pólizas y coberturas adicionales.

## **7. TARIFAS.**

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas para la FEB en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes. Lo mismo con el resto de servicios (alojamiento, alquiler coches, etc.).

La agencia facilitará, si así se le solicitase, varias ofertas, siempre respetando los acuerdos comerciales de la FEB, y sin perjuicio de que la agencia tenga la iniciativa para asesorar a la FEB si advirtiese la existencia de condiciones más ventajosas para ésta.

En todos los servicios la agencia de viajes deberá negociar las mejores condiciones con los distintos proveedores. Si la FEB, directamente, obtiene condiciones más ventajosas, la agencia de



viajes deberá asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios y facturar los mismos a la FEB sin que dichas condiciones sufran variación alguna.

En el caso de los billetes de avión, la información de tarifas, cambios y cancelaciones, sus correspondientes importes, condiciones, penalizaciones, etc. además de indicarlo en las comunicaciones vía mail es necesario incluirla (RIR) en el billete emitido, cambiado, reemitido o revalidado, indicando también cuál ha sido finalmente la tarifa emitida: pública o corporativa. Y en los casos en los que emitamos tarifas business habrá que indicar vía mail y RIR la tarifa turista correspondiente.

En el caso de billetes de tren, será necesario enviar junto con el billete cambiado o cancelado la correspondiente liquidación de RENFE.

La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos o convenios que la FEB haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades dedicadas al transporte. Así mismo, se valorarán otros descuentos en concepto de mejora. De igual manera, la empresa adjudicataria se compromete con el resto de servicios tales como alojamiento, alquiler coches, etc.

La agencia se compromete a realizar los pagos o envío de bono a los hoteles a fin de que el personal FEB no tenga que realizar desembolso alguno a su llegada a los mismos.

La empresa se compromete a facturar cada servicio realizado indicando mínimo: el nombre del pasajero, servicio utilizado (medio de transporte, alojamiento, etc.,) tarifa aplicada, número de billete, localizador, importe y el centro de coste o motivo del viaje.

Para aquellos servicios no tarifados en el anexo correspondiente, se requerirá autorización previa por parte de la FEB para su aceptación.

## **8. OTRAS CONDICIONES.**

La empresa asume el compromiso, al inicio de la ejecución de las contraprestaciones, de declarar que cuenta con un sistema de prevención de riesgos penales. En caso de no disponer de dicho sistema, deberá declarar que conoce y cumple con el sistema de prevención de riesgos penales de la FEB, y comunicar cualquier hecho que contravenga esta normativa de Compliance vigente a través del canal de denuncias disponible en la página web de la FEB. La normativa de Compliance incluye:

- Reglamento de Gobernanza
- Política de Compliance
- Protocolo frente a la violencia sexual

Los viajeros, autorizadores y los perfiles de supervisión podrán acceder al histórico de cada viaje, que podrá incluir toda la información asociada a él, incluyendo la documentación como billetes, facturas, autorizaciones, intercambio de información entre viajero-agente de viajes, etc., que podrá ser descargada por el usuario.



Con relación a los billetes para vuelos, la agencia deberá remitir mensualmente a la FEB informe del listado de billetes no utilizados, hayan sido o no anulados, con expresión del soporte electrónico de los mismos.

La agencia también deberá facilitar a la FEB mensualmente listado de billetes emitidos con cualquier compañía en tarifa negociada, desglosando, en lo posible, el importe de impuestos y comisiones.

## **9. NIVEL DE SERVICIO (SLA) .**

Tiempo máximo para atención telefónica: En el 90% de las llamadas el personal autorizado o viajero esperará en línea menos de 30 segundos antes de que su llamada sea contestada por un técnico de viajes. A tal efecto, la empresa adjudicataria se comprometerá a enviar un informe de cumplimiento.

Disponibilidad de sistemas de gestión: En el 95% del horario 24/7/365 debe haber disponibilidad de las comunicaciones o herramientas informáticas para prestar el servicio por vía telefónica y en línea. A tal efecto, la empresa adjudicataria se comprometerá a enviar un informe de cumplimiento.

Respuesta a la solicitud de viaje: El 90% de las peticiones de información sobre las mejores opciones disponibles para un viaje se atienden antes de 2 horas, desde la solicitud realizada por el personal autorizado o viajero. A tal efecto, la empresa adjudicataria se comprometerá a enviar un informe de cumplimiento.

Tiempo máximo de reserva o emisión de billetes de transporte y bonos de alojamiento: El 90% de las solicitudes de viaje confirmadas por el personal autorizado o viajero se tramitan con un tiempo máximo para la reserva o emisión de billetes de transporte o bonos de alojamiento menor de 1 hora. A tal efecto, la empresa adjudicataria se comprometerá a enviar un informe de cumplimiento.

Alternativas más ventajosas: En el 99% de los servicios de alojamiento o transporte solicitados a la agencia de viajes, el personal autorizado no ha obtenido por otros medios una tarifa más ventajosa. A tal efecto, la empresa adjudicataria se comprometerá a enviar un informe de cumplimiento.

## **10. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES.**

- La respuesta de la empresa adjudicataria a cualquier incidencia o reclamación deberá acompañarse de documentación explicativa en dos horas.
- El tiempo de resolución de incidencias y reclamaciones será de 24 a 48 horas.
- La empresa adjudicataria deberá realizar (y actualizar) un fichero con las incidencias acontecidas, aclaración, calificación y valoración.

## **11. PLAN DE CONTINGENCIA.**



La empresa adjudicataria deberá formular un Plan de Contingencia que garantice la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad que produzca una indisponibilidad del mismo. El Plan de Contingencia describirá el procedimiento de actuación previsto por la empresa para, e incluirá al menos y necesariamente, los siguientes casos claramente localizables:

1. Caída de las comunicaciones, del suministro energético o cualquier otra circunstancia que impida prestar el servicio desde el *inplant*.
2. Caída de las comunicaciones, del suministro energético o cualquier otra circunstancia que impida prestar el servicio desde la central de la empresa adjudicataria.
3. Indisponibilidad de la aplicación web del Sistema de Gestión de los Servicios.
4. Caída del sistema de reservas y emisión de billetes de transporte o bonos de alojamiento.
5. Caída del sistema de facturación de la empresa adjudicataria.
6. Indisponibilidad del servicio 24/7/365.
7. Festivos o fiestas locales o nacionales.
8. Emergencias sanitarias que impidan el acceso de los trabajadores de la agencia a sus puestos de trabajo o la realización de los viajes y servicios contratados por falta de prestación por el proveedor o por imposibilidad de acceso al servicio por parte de los viajeros.

## 12. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE GESTION:

Se presentan algunos indicadores de gestión, calidad y sostenibilidad

- **Gasto total y gastos de cancelación** para facilitar el seguimiento del presupuesto y la identificación de tendencias.
- **Desglose de gastos por categorías clave** (transporte, alojamiento, etc.)
- **Análisis de patrones del comportamiento del viajero** (anticipación, tasa de cambios y cancelaciones, etc.)
- **Rendimiento de los proveedores de uso frecuente:** comparativa precios, calidad de servicios y cumplimiento de acuerdos.
- **Coste por viaje.** Comparación del coste por viaje en ubicaciones, áreas o grupos de empleados.
- **Tasa de incumplimiento** de las políticas para mitigar los gastos aleatorios y los riesgos de fraude.
- **Satisfacción con SLA**
- **Cantidad de CO2, cantidad que se compensa y desglose de medios de transporte utilizados.**
- **Duración del ciclo de informes:** mensuales



### **Revisión de la cuenta.**

Se realizará un seguimiento del servicio, a través de reuniones entre los interlocutores correspondientes, con una periodicidad mínima de seis meses.

## **13. INFORMES DE CUMPLIMIENTO**

### **Informe de seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.**

La empresa adjudicataria remitirá al órgano de contratación antes de los diez días desde la finalización de cada trimestre de ejecución del contrato, un informe de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

El formato de este informe será consensuado entre la empresa adjudicataria y la FEB.

### **Informe sobre las quejas recibidas y su tratamiento.**

La empresa adjudicataria remitirá al órgano de contratación al final de cada trimestre de ejecución, un informe sobre las quejas recibidas en el Sistema de Quejas, Felicitaciones y Sugerencias en el que se especifiquen los siguientes datos:

- Datos cuantitativos de las quejas y sugerencias recibidas, clasificadas por criticidad y por estados (abiertas, contestadas, etc.).
- Distribución por áreas.
- Resumen de las quejas más importantes y respuestas aportadas y acciones de mejora tomadas, especialmente para las más críticas.
- Problemas detectados a raíz de las quejas reportadas y medidas de mejora propuestas e implantadas para solucionarlos.

## **14. VENTAJAS SOCIALES.**

Se autoriza a la empresa a ofertar y prestar cualquier tipo de servicio al personal FEB que desee contratar a nivel particular, pero no se podrán aplicar las tarifas corporativas a los viajes particulares.

Estos servicios nunca serán garantizados, gestionados ni pagados por la FEB.

## **15. CONDICIONES LABORALES**

La empresa adjudicataria del servicio objeto de este Pliego de Condiciones se compromete a llevar a cabo estas labores con personal dedicado suficiente y con la cualificación que fuera preciso. El personal de la agencia será seleccionado entre profesionales del sector que cuenten con la cualificación técnica precisa y con la experiencia suficiente para atender la normal ejecución del servicio.



La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, Seguridad Social y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y convenio colectivo vigentes para el sector. En relación con este personal, la FEB no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género.

Así mismo, cualquier modificación en la contratación del personal deberá ser notificada a la FEB.

Cualquier sustitución, cambio de turno o jornada de trabajo deberá ser comunicado por escrito a la FEB en un plazo inferior a 24 horas de antelación a la modificación pretendida, siendo necesario para que la misma se produzca que conste la conformidad por escrito de la FEB.

La FEB podrá exigir la inmediata sustitución de cualquiera de las personas que formen parte de la agencia cuando éstas tuvieran comportamientos incorrectos o se aprecie que no realizan el servicio correctamente. Asimismo, la empresa estará obligada a sustituir las bajas por enfermedad, permisos o periodos vacacionales. Igualmente deberá atender la solicitud de la FEB referida al reforzamiento puntual o estacional del personal adscrito al servicio cuando el incremento objetivo del volumen de trabajo así lo determine.

Por su parte, la FEB podrá designar a un responsable de la comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización de los servicios contratados.

La agencia garantizará que todo el personal que preste servicio en la misma mantendrá la más absoluta reserva sobre todos los datos que conozcan como consecuencia del ejercicio de sus funciones. La infracción de los deberes de confidencialidad y secreto serán causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda deducirse y que se hará efectiva por el procedimiento que corresponda.

## **16. CONDICIONES DEL SERVICIO:**

En las ofertas se indicarán los descuentos, rappelés o bonificaciones que se aplicarán a los diferentes servicios que la FEB haya contratado detallando si se excluyen impuestos y tasas.:

- Rappel o bonificaciones por facturación de servicios de transporte aéreo, trenes, buses, hotel, alquiler de coches, etc, expresados en porcentaje.
- Bonificación por facturación a terceros en eventos o Competiciones organizados por la Federación.
- Servicios no computables para el cálculo del rappel

También se indicarán:

- Cargo por emisión viaje (no por billete emitido) en avión OW, RT y CT con una o varias compañías aéreas.
- Cargo por emisión viaje (no por billete emitido) en tren OW, RT y CT
- La gestión de otros servicios como alojamiento, billetes de bus, barco o helicóptero, alquiler de vehículos, visados, cambio de moneda, etc. no generarán cargo de emisión.



- Cargo por cambios, nuevas emisiones, VOID, anulaciones, reemisiones y reembolsos.  
Los VOID, anulaciones, cancelaciones y reembolsos, cambios y nuevas emisiones, en el mismo día o en día distinto de la primera emisión y reemisiones, de billetes de avión y tren no generarán cargo de emisión, cosa distinta serán las penalizaciones que cobren las compañías por los cambios y cancelaciones.

- Cargo por comprar de Ancillary Services, reserva de asientos y/o emisión de tarjetas de embarque.

La compra de Ancillary Services, reserva de asientos y/o emisión de tarjetas de embarque no generarán cargo de emisión, ni en el momento de la emisión del billete ni después de la emisión del mismo, únicamente los posibles costes que la compañía pueda aplicar a selección de asientos, prioridad en embarque y/o, equipajes extra.

- Cargo por asistencia en aeropuertos, estaciones de tren, eventos, etc. de personal de la agencia de viajes.

Las asistencias por parte de personal de la agencia de viajes en aeropuertos, estaciones, eventos, etc. no generaran gastos de gestión. Además, los gastos de desplazamiento, alojamiento y dietas del personal de la agencia correrán a cargo de la propia agencia.

- También se indicará y se valorará la existencia de departamento propio especializado en la organización de eventos deportivos, así como en business travel, MICE, etc.
- Se valorará el número de personas que presten servicio de manera presencial y permanente.
- Se valorarán las propuestas de horario que superen el horario obligatorio establecido en el Pliego, teniendo en cuenta que en estos tramos de prolongación del horario obligatorio no será necesaria la presencia simultánea de todo el personal adscrito al servicio. También se valorará que el horario sea ininterumpido (sin pausa para comer).
- Los medios, herramientas, personal, etc utilizados en la gestión del servicio afectarán directamente a la valoración de los service fee. No será el mismo service fee para la gestión automatizada vía SBT, APP, etc. que el de la gestión realizada por personal técnico.
- Red de oficinas propias o corresponsales en el ámbito nacional e internacional:
  - Existencia de oficina propia en Madrid.
  - Existencia de oficina propia en todas las capitales de provincia.
- Red de oficinas propias (no franquicias, ni subcontratadas) para la cobertura de incidencias en lugares de paso de viajeros:
  - Aeropuerto de Madrid, aportar certificado expedido por AENA.
  - Estaciones de tren, aportar certificado expedido por ADIF.
- Sistemas de alertas:





Servicio gratuito de alertas consistente en el envío de correos electrónicos y/o mensajes personalizados al móvil advirtiendo de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten a los desplazamientos.

- Mejoras al pliego, especialmente aquellas contribuyan a la optimización de la gestión del servicio.

## 17. PREPARACION Y PRESENTACION DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas para la prestación del servicio objeto del contrato deberán incluir todos los costes del servicio y desglosar los importes correspondientes a IVA u otros impuestos aplicables y deben presentarse al correo electrónico [compras@feb.es](mailto:compras@feb.es) **hasta el día 5 de diciembre de 2024, a las 12:00, incluyendo los siguientes documentos:**

- Carta remisoría de la propuesta con resumen oferta propuesta (Anexo nº1).
- Declaración de sistema de prevención de riesgos penales (Anexo nº2)
- Declaración de inexistencia de relaciones con altos cargos o directivos de la FEB y certificación escrita emitida por el proponente, en que haga constar que no se halla incurso en ninguna de las causas de inhabilitación e incompatibilidad para contratar con la Federación Española de Baloncesto (Anexo nº 3).
- Información sobre oferta de colaboración (patrocinios) por parte del proponente; en lo que a este punto respecta, la agencia de viajes podrá hacer partícipe del presente a la agencia de medios y/o publicidad que considere, siempre que previamente se ponga en conocimiento de la FEB.
- Mejoras de cualquier orden relacionadas con el objeto del contrato que el proponente estime oportuno incluir.

Sólo se tendrán en cuenta las ofertas presentadas oportunamente, que cumplan con todas las especificaciones exigidas en este Pliego de Condiciones. No serán sometidas a valoración las ofertas que sean calificadas de temerarias o que no cumplan los requisitos y especificaciones del Pliego de Condiciones.

La propuesta de servicios deberá ser presentada por el litigante, respetando las condiciones mínimas del convenio de contratación de servicios de viajes , con cuantas más mejoras y ampliación de servicios considere convenientes. Cualquier explicación o información adicional deberá exponerse en anexos a la propuesta, debidamente referenciados en el formulario al que pertenece.

La propuesta debe expresar claramente el nombre y domicilio social del proponente y deberá estar firmada por su representante Legal.

Las propuestas deberán tener una validez de **sesenta (60) días naturales** a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.



El proponente deberá diligenciar en forma satisfactoria como parte de su oferta, los diferentes formularios que forman parte de los documentos de la convocatoria a fin de acreditar la conformidad de su oferta con el Pliego de Condiciones.

## **18. INCOMPATIBILIDADES**

No podrán participar en la Convocatoria ni celebrar contratos con la Federación Española de Baloncesto aquellas personas naturales o jurídicas que se encuentren incurso en causas de prohibición para contratar con las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo previsto en la L.C.S.P. y con el Código de Buen Gobierno de las Federaciones Deportivas Españolas. Igualmente, tampoco podrán concurrir las sociedades en las que algún directivo tenga intereses directos o indirectos.

## **19. MODIFICACIONES POSIBLES EN EL DESARROLLO DEL CONTRATO**

A juicio de la Federación Española de Baloncesto, y con el acuerdo del adjudicatario, podrán hacerse modificaciones en el transcurso del contrato por los siguientes conceptos:

- Ampliación o disminución de la gama de servicios de similar naturaleza.
- Variación en las características de los servicios requeridos.
- Ampliación del horario, pudiendo ser temporal, por incremento en el volumen de operaciones y facturación prevista

## **20. INCUMPLIMIENTOS**

Específicamente, para el caso en que se produzca un incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria en relación con las obligaciones asumidas, así como un mal funcionamiento de cualquiera de las herramientas y servicios descritos en el presente acuerdo, la FEB comunicará a la empresa adjudicataria tal incumplimiento o defecto, para que proceda a subsanarlo en el plazo de siete (7) días. Si no se produjera dicha subsanación, la FEB tendrá la facultad de rescindir el acuerdo comunicándolo a la empresa adjudicataria al menos con dos meses de antelación a la fecha de vencimiento.

En caso de producirse la rescisión del acuerdo por las causas especificadas en el párrafo anterior, La FEB quedará liberada de cualesquiera reclamaciones por daños y perjuicios, no produciéndose por tanto ningún abono de contraprestación más que los que ya se hubieran producido conforme a los servicios especificados en la cláusula Tercera hasta la fecha de la resolución del acuerdo.

Las comunicaciones relativas a la situación descrita en el párrafo anterior seguirán los criterios especificados en el presente contrato para las notificaciones a efectuar entre las partes.



Ambas partes declaran que su solvencia económica impide la previsión por más de dos años al respecto de entrada en fase de concurso de acreedores alguna, de suerte que, llegado el caso de que una de ellas entrase en concurso de acreedores durante la vigencia del presente anexo, se obligará a solicitar al juzgado que conociese del concurso la resolución inmediata del contrato con respecto de la otra parte.

## **21. ÓRGANO Y MESA DE CONTRATACIÓN**

El órgano de contratación será cualquiera de los representantes legales de la FEB que estará asistido por una Mesa de Contratación designada por el Presidente y cuya composición nominal será la siguiente:

- Director General - Presidente de la Mesa
- Director Financiero - Vocal
- Director de Marketing y Eventos - Vocal
- Director Deportivo – Vocal
- Secretario General – Secretario, asistirá en el desarrollo de sus funciones, sin voz ni voto
- Responsable de Cumplimiento, asistirá en el desarrollo de sus funciones sin voz ni voto.

## **22. PROCEDIMIENTO**

Una vez terminado el plazo indicado en el punto 4, se constituirá la mesa de contratación. Una vez se reúna la mesa de contratación para su valoración, se comunicará públicamente su decisión **antes del 12 de diciembre de 2024**.

## **23. CRITERIOS DE VALORACIÓN**

Para la adjudicación final del contrato se tomarán en consideración los siguientes criterios desde un punto de vista técnico y económico:

### **CRITERIOS TÉCNICOS: Hasta 35 puntos, distribuidos conforme a lo siguiente:**

1. Mejora de las condiciones mínimas de los servicios exigidos en el Pliego – hasta 10 puntos.
2. Calidad, agilidad y fiabilidad de los servicios administrativos del proveedor – hasta 25 puntos.

### **CRITERIOS ECONÓMICOS: Hasta 65 puntos, distribuidos conforme a lo siguiente:**

1. Características económicas de la oferta – hasta 30 puntos.



2. Grado de compromiso como colaborador (patrocinador/donante) de actividades deportivas organizadas por la Federación Española de Baloncesto (Anexo nº 3) – hasta 25 puntos.

Las contraprestaciones publicitarias se determinarán en función del importe de la aportación.

3. Importe de los servicios mínimos anuales a contratar – hasta 5 puntos.
4. Bonificaciones anuales por volumen de servicios facturados – hasta 5 puntos.

#### **24. CONDICIONES MÍNIMAS CONVENIO CONTRATACION DE SERVICIOS DE VIAJES**

1. Servicios de agencia de viajes en las oficinas de la FEB (inplant) para la contratación de viajes y alojamientos que se soliciten permitiendo la emisión de todo tipo de billetes de avión (nacional e internacional) y tren, así como la contratación de hoteles y cualquier servicio habitual de una agencia de viajes. El servicio requerirá la presencia permanente desde las 9 horas a las 17 horas de lunes a jueves y desde las 9 horas hasta las 14:30 los viernes, así como un servicio de contratación telefónica permanente fuera del horario del inplant que incluya los servicios habituales de agencias de viajes.
  - Serán a cargo de la empresa de viajes: los costes del personal asignado al inplant, así como los equipos de cualquier naturaleza (informáticos, programas, impresoras, etc.) y materiales necesarios para la prestación de los servicios.
  - Serán a cargo de la FEB en caso de inplant: mobiliario, despacho y coste de líneas de teléfono fijo y fax.
2. Servicios de agencia de viajes para la organización de eventos y campeonatos. La empresa contratada designará un interlocutor para la contratación de los servicios de viajes, alojamiento y accesorios que genere la celebración de eventos y campeonatos organizados por la FEB, estando prevista la presencia de personal de la agencia en el evento.
3. La contratación de los servicios de viajes no será en exclusiva, aunque se gozará por el adjudicatario de un derecho preferente y de tanteo para las contrataciones de servicios de viajes por la organización de eventos y campeonatos.
4. Se deberán respetar las condiciones de los convenios puntuales que la FEB suscriba con líneas aéreas, Renfe, Iberia, compañías de alquileres de vehículos y cadenas hoteleras.
5. Las contrataciones de viajes deberán coordinarse a través de los empleados de la FEB designados como gestores de los servicios de viajes de las diferentes áreas.



6. El proveedor deberá desglosar en la propuesta de sus servicios el service fee que repercutirá a los billetes aéreos y de trenes, junto con el compromiso de ofertar la tarifa más económica disponible.
7. El resto de servicios (excluidos los billetes aéreos y de trenes) se cotizarán al mejor precio posible.
8. Profesionalidad y experiencia acreditada del personal adscrito al inplant.
9. Se podrá ofertar una propuesta de rappel anual para la FEB por volumen de operaciones.
10. Deberá detallarse los medios informáticos y de gestión disponibles por el oferente para la adecuada prestación de los servicios y su optimización.

## **25. CONSUMO ESTIMADO**

El consumo mínimo para el **período anual promedio** se estima a la fecha actual alrededor de 600.000 de euros, IVA incluido, en inplant y 1.250.000 de euros, IVA incluido en organización de eventos.

## **26. CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario vendrá obligado a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del contrato así como los datos o información a la que pueda tener acceso como consecuencia de la ejecución del mismo, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros aquellos extremos que la Federación Española de Baloncesto autorice por escrito y a usar dicha información a los fines exclusivos de la ejecución del contrato.

En el supuesto de que tal acceso fuera respecto a datos de carácter personal, el adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

## **27. SUBCONTRATACION**

El contratista no podrá subcontratar total ni parcialmente los servicios necesarios para el cumplimiento de este Contrato en los términos establecidos en el mismo, sin la previa autorización por escrito de la Federación Española de Baloncesto.

## **28. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL. SECRETO PROFESIONAL**



Todos los datos manejados, así como todo el material y la documentación que se genere en la ejecución del Contrato serán propiedad industrial e intelectual de la Federación Española de Baloncesto, considerándose a efectos de este Contrato como Información Confidencial.

El contratista exonerará a la Federación Española de Baloncesto de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros por reclamaciones de cualquier índole dimanante de los suministros, materiales, procedimientos y medios utilizados para la ejecución del contrato objeto del presente Pliego procedentes de los titulares de derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los mismos.

En caso de acciones dirigidas contra la Federación Española de Baloncesto por terceros titulares de derechos sobre los medios utilizados por el contratista para la ejecución del Contrato, éste responderá ante la Federación Española de Baloncesto del resultado de dichas acciones, estando obligado, además, a prestarle su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que competan a la FEB.

El Contratista no podrá hacer uso del nombre, marca o logotipo que le haya facilitado la Federación Española de Baloncesto por el cumplimiento de sus obligaciones dimanantes del presente Pliego, fuera de las circunstancias y para los fines expresamente pactados en éste, ni una vez terminada la vigencia del mismo

**FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE BALONCESTO,**

**ALFREDO VERA**  
**Director financiero**