

# PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

---

Nº de Expediente: CT- 02/2012

*SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES*

Gijón, 14 de diciembre de 2012

EL DIRECTOR GENERAL

Fdo. Pablo Priesca Balbín



**ÍNDICE**

**I - OBJETO..... 3**

**II - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS..... 3**

**III - CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO..... 3**

    III. 1.- MEDIOS A EMPLEAR..... 3

    III. 2.- HORARIO..... 4

    III. 3.- RESPONSABLES DEL CONTRATO..... 4

**IV - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... 4**

    IV. 1.- LIBERTAD DE CONTRATACION DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN..... 5

    IV. 2.- SOLICITUD DE SERVICIOS..... 5

    IV. 3.- ENTREGA DE TITULOS..... 5

    IV. 4.- SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES, EQUIPAJES, RESPONSABILIDAD CIVIL y HOTELES..... 6

    IV. 5.- MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS Y/O CONDICIONES DEL VIAJE..... 6

    IV. 6.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS..... 6

**V - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA..... 6**

**VI - 5.- CONFIDENCIALIDAD..... 7**

**VII - PRESUPUESTO..... 7**

**VIII - DURACIÓN..... 7**

**IX - FACTURACIÓN Y PAGO DEL CONTRATO..... 7**

**X - PLAZO DE GARANTÍA..... 7**



## I - OBJETO.

La modalidad del presente contrato es la prevista en la letra a) del artículo 9.3 del **Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por la que el empresario se obligue a entregar una pluralidad de bienes de forma sucesiva y por precio unitario sin que la cuantía total se defina con exactitud al tiempo de celebrar el contrato, por estar subordinadas las entregas a las necesidades del adquirente.

El objeto del presente Pliego es establecer las Prescripciones Técnicas Particulares que han de regir la contratación de los servicios de Agencia de Viajes y servicios similares para todos aquellos servicios que CTIC Centro Tecnológico pueda demandar.

## II - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La prestación del servicio de empresa adjudicataria y servicios similares consistirá en:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco, la gestión de reservas, emisiones, modificaciones, anulaciones, y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y/o marítimo, así como la adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Gestión de alojamiento consistente en reservas, modificaciones y anulaciones; las reservas se realizarán a los mejores precios del mercado, habitaciones en hotel, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, según las necesidades por el órgano de contratación. La empresa adjudicataria negociará con las compañías de transportes y los establecimientos hoteleros las condiciones que sean más ventajosas para el órgano de contratación, utilizando a tal efecto y siempre que sea posible la reserva vía Internet. La empresa adjudicataria informará, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.
- Alquiler de vehículos, Chófer, Transfer, Guía/intérprete, seguros especiales de viajes.
- Organización y asesoramiento de seminarios, conferencias, reuniones y eventos.
- Cualquier otro servicio enmarcado en las labores de agencia de viajes.

## III - CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### III. 1.- MEDIOS A EMPLEAR

El servicio objeto del presente Pliego se prestará en las oficina/s de que disponga la empresa adjudicataria en la que deberá disponer necesariamente los medios materiales suficientes para la realización de este servicio, entre los que están incluidos los terminales expendedores de billeteaje necesarios. Asimismo, la empresa adjudicataria dispondrá los medios necesarios para entregar en las oficinas del organismo convocante los billetes, bonos y demás documentos en el plazo más breve posible desde el momento en que se solicite el servicio.

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario con la cualificación técnica adecuada en función del volumen de los servicios solicitados. Dichas personas serán los interlocutores válidos con el órgano de contratación para resolver las incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio.

Los medios de comunicación a utilizar para la ejecución del presente servicio entre la empresa adjudicataria y el órgano de contratación serán el email, fax, etc. así como cualquier otro que establezca dicho órgano.

### III. 2.- HORARIO

El servicio de la empresa adjudicataria será prestado de forma regular y continuada de lunes a viernes, en el horario mínimo de 9:00 a 20:00 horas, en la oficina/s que, integrada en su red de oficinas, la empresa adjudicataria indique en su oferta.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del órgano de contratación un teléfono de asistencia 24 horas con la finalidad de resolver las posibles incidencias que se puedan sufrir durante la ejecución del servicio. Dicho teléfono será facilitado por la empresa adjudicataria al usuario directo del servicio de la empresa adjudicataria con anterioridad a la prestación concreta del servicio.

### III. 3.- RESPONSABLES DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria designará a la persona responsable de la prestación del servicio que ejercerá las funciones de interlocutor válido con el órgano de contratación para resolver las incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio.

Por su parte, el órgano de contratación designará a las personas como las autorizadas para contratar los servicios de empresa adjudicataria. Cualquier modificación en la designación de dichas personas será comunicada de forma fehaciente por el órgano de contratación a la empresa adjudicataria.

## IV - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El órgano de contratación comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos, como la clase y el tipo de billete requerido.

La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva de viajes deberá informar al órgano de contratación de las posibles opciones para la realización del desplazamiento: compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso, las distintas opciones para dicho desplazamiento.

En el supuesto de que no existan plazas disponibles para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria propondrá al órgano de contratación las posibles alternativas a dicho desplazamiento.

Una vez confirmada la reserva, la empresa adjudicataria comunicará al órgano de contratación los billetes solicitados con la antelación suficiente, las fechas, destinos y el tipo de billetes requeridos, entregando los billetes debidamente cumplimentados al órgano de contratación en el lugar que éste le indique en el plazo más breve posible desde que la reserva quedó confirmada.

Los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase quedarán condicionados a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto del plazo de cancelación o modificación como del tipo de billete. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar previamente a la confirmación de la reserva de las condiciones aplicables en los supuestos de cancelación o modificación.

En los supuestos de desplazamientos a países que precisen la obtención previa de visado o cualquier otro documento extraordinario adicional a los documentos de identificación (DNI, pasaporte), la

empresa adjudicataria se hará cargo de su obtención repercutiendo el coste que en cada caso corresponda al órgano de contratación.

Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas y/o la Organización Mundial de la Salud, aconsejen la vacunación y/o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios para el desplazamiento a determinados países, la empresa adjudicataria informará por escrito a la persona que haya solicitado el servicio en el plazo más breve posible desde la recepción de la solicitud por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá someterse a las decisiones que, en relación al servicio objeto del presente contrato, sean adoptadas por el órgano de contratación dentro de su respectiva competencia.

#### **IV. 1.- LIBERTAD DE CONTRATACION DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN**

---

El órgano de contratación se reserva el derecho de no solicitar a la empresa adjudicataria alguna de las prestaciones incluidas dentro del objeto del presente pliego de prescripciones técnicas, pudiendo el órgano de contratación contratar directamente determinados servicios con compañías de transporte, establecimientos hoteleros, etc.

#### **IV. 2.- SOLICITUD DE SERVICIOS**

---

Los servicios solo podrán ser solicitados a la empresa adjudicataria por las personas designadas expresamente por el órgano de contratación.

La empresa adjudicataria facilitará por escrito y con la mayor brevedad posible al órgano de contratación y a los usuarios de los servicios, cualquier tipo de información que soliciten relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc. En el caso de que la información se solicite por escrito, la empresa adjudicataria facilitará los itinerarios posibles, en su caso, señalando el que reúne las condiciones más interesantes.

Todos los servicios realizados se incluirán posteriormente en la facturación para proceder a su abono junto con el número de referencia la orden de compra (OC) y de la actividad.

#### **IV. 3.- ENTREGA DE TITULOS**

---

Los títulos de transporte y de hotel serán entregados en la sede de CTIC Centro Tecnológico o, en su caso, donde ella lo indique.

Asimismo también podrá acordarse la entrega de los títulos de transporte y hotel en los lugares acordados entre el órgano de contratación y la empresa adjudicataria, con al menos dos días de antelación o, si el servicio se hubiese solicitado con dos días de antelación, en el plazo más breve posible.

La entrega de títulos se realizará por la empresa adjudicataria sin coste económico alguno para el órgano de contratación.

#### **IV. 4.- SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES, EQUIPAJES, RESPONSABILIDAD CIVIL y HOTELES.**

La empresa adjudicataria debe gestionar y facilitar un seguro colectivo de accidentes, así como un seguro de equipajes y de accidente en hoteles para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean facturados por la empresa adjudicataria.

Asimismo, la empresa adjudicataria tendrá suscrita una póliza de responsabilidad civil de al menos 300.000 euros.

#### **IV. 5.- MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS Y/O CONDICIONES DEL VIAJE**

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para el órgano de contratación.

Los gastos adicionales debidos a las anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la empresa adjudicataria serán de su cargo.

#### **IV. 6.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS**

Una vez realizados los servicios individualizados, la empresa adjudicataria solo percibirá el precio que corresponda a tales servicios, sin que pueda añadir ningún recargo por gastos de gestión derivados de la operación.

### **V - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

La empresa adjudicataria asume plena responsabilidad sobre la idoneidad técnica, legal y económica de la oferta presentada, para conseguir el objeto del servicio y cumplir estrictamente todas las normas aplicables.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa que le sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, protección de datos, etc.

Corresponderá a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares que sean requeridos por la normativa vigente para la realización del servicio objeto del presente pliego.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de la prestación de servicio realizada, así como de las consecuencias que se deduzcan para el organismo contratante o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El personal encargado de la realización del servicio dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, quién será responsable de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario, con arreglo a la legislación laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo vigente en cada momento, referidas al personal a su cargo.

## VI - 5.- CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario quedará obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato o información que pudiera conocer con ocasión de la tramitación del procedimiento, que no podrá utilizar bajo ningún concepto, ni facilitar a terceros con ningún fin.

## VII - PRESUPUESTO

De acuerdo con lo dicho acerca de la modalidad del contrato, la cuantía total del mismo no puede ser definida con exactitud a priori porque depende de las necesidades de CTIC- Centro Tecnológico.

Durante la ejecución del contrato los servicios contratados no podrán superar el crédito comprometido para las anualidades a que se extiende el plazo contractual: 2013 y 2014.

## VIII - DURACIÓN

El contrato tendrá una duración hasta el 1 de febrero de 2014, prorrogable por 6 meses por acuerdo mutuo de ambas partes.

## IX - FACTURACIÓN Y PAGO DEL CONTRATO

A mes vencido la empresa adjudicataria emitirá facturas, conforme a las órdenes de compra tramitadas, que recojan los suministros del mes anterior.

El pago se realizará a los 45 días desde la emisión de las facturas.

## X - PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía que se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para este suministro se refiere a cada pedido, y se contará a partir de la fecha en que haya sido recepcionado por órgano judicial correspondiente.

