

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA FUNDACIÓN CTIC 2020-2021

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

Nº de Expediente: CT 04-2019

En Gijón a la fecha de la firma electrónica

Fdo. D. Pablo Priesca Balbín
DIRECTOR GENERAL

INDICE

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	3
1.1. OBJETO.....	3
1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR TRABAJOS.....	3
2. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL ACUERDO MARCO.....	6
2.1. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES A EMPLEAR.....	6
2.2. HORARIO.....	6
2.3. SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....	7
2.4. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	7
3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ACUERDO MARCO.....	7
4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.....	9
5. PRESUPUESTO.....	9
6. DURACIÓN.....	9
7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	9

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

1.1. OBJETO.

El presente Acuerdo Marco tiene por finalidad la contratación del servicio de agencia de viajes para llevar a cabo los desplazamientos y estancias que se requieran, para el ejercicio de sus fines, por parte de las personas trabajadoras de Fundación CTIC (Centro Tecnológico).

Dicho servicio comprenderá la gestión de los servicios de reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de viajes, así como, en su caso, de las reservas de alojamiento que resulten necesarias con motivo de los desplazamientos y estancias que por razones del servicio realicen los usuarios de las prestaciones, y cualquier otro servicio, propio, que pueda demandarse por parte de Fundación CTIC con aplicación de las tarifas más ventajosas

En concreto, el objeto del presente Acuerdo Marco y de sus contratos derivados incluye:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco, y la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Reservar y contratar a los mejores precios de mercado, alojamientos tanto en el territorio nacional como en el extranjero.
- Alquiler de vehículos con y sin conductor.
- Gestión de los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje como visados, exceso de equipajes, seguros especiales, etc.
- Cualquier tipo de servicio propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viaje.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR TRABAJOS.

Transporte

Fundación CTIC indicará al contratista la fecha, trayecto, número de personas y resto de datos que se consideren precisos para la emisión de los billetes, debiendo el contratista:

- Facilitar información horaria, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, proponiendo en su caso las mejores opciones en relación con las conexiones, asistencia y traslados de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos. En el caso de que haya más de una compañía de transporte que presta el servicio requerido, deberá proporcionar información de todas ellas, incluidas, en su caso, las compañías "lowcost", siempre que se adapten a las condiciones establecidas en el presente pliego.

- Reservar, confirmar, emitir y entregar los billetes y documentos de viaje así como cambios y anulaciones que en cada momento Fundación CTIC, tanto en viajes nacionales como internacionales utilizando de ser posible y con carácter general líneas o recorridos que tengan la condición de regular y trayectos directos.

No obstante, el usuario que realice el viaje tiene la responsabilidad de obtener la tarjeta de embarque, así como documentos que pueda imprimir o descargar en aplicaciones informáticas de la compañía de transporte.

- Realizar las gestiones oportunas para la obtención de visados o cualquier otra documentación precisa para llevar a cabo el viaje, si así se le requiere.

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar la tarifa más ventajosa en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurren.

Asimismo, deberá ofertar tarifas reembolsables y no reembolsables.

Antes de la emisión del billete, y una vez que el contratista haya facilitado a Fundación CTIC las diferentes alternativas disponibles para el trayecto indicando los horarios, precios y resto de condiciones inherentes a cada alternativa, la unidad solicitante seleccionará y comunicará por correo electrónico la que más le interese y, en la medida que se ajuste a sus necesidades, la más económica.

El envío de los billetes se realizará, siempre que sea posible, por medios electrónicos. En caso de ser imprescindible el envío físico de la documentación, lo realizará la Agencia de Viajes. En cualquier caso, la agencia hará el seguimiento correspondiente para asegurar que la persona destinataria recibe dicha documentación.

La empresa adjudicataria garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente.

Alojamiento

Fundación CTIC indicará al contratista las fechas, el régimen de alojamiento, la categoría del establecimiento hotelero, el número de personas y la localidad donde se ha de efectuar la reserva, debiendo el contratista:

- Facilitar a Fundación CTIC, siempre que sea posible, varias alternativas disponibles que se ajusten a las características solicitadas indicando la tarifa vigente. A tal efecto se incluirán, en todo caso, las tarifas especiales de "negocios" o similar establecidos por las principales cadenas hoteleras y cuantas otras tarifas especialmente ventajosas existan en cada momento en el mercado.
- -Tramitar las reservas de alojamiento que se soliciten, tanto en el territorio nacional como en el extranjero.

- -Expedir la documentación necesaria que sea preciso presentar en el establecimiento hostelero, haciendo entrega de la misma al usuario.

Con carácter general la prestación del servicio de alojamiento deberá ajustarse a las siguientes condiciones:

La empresa deberá mantener un cuadro actualizado con hoteles en las capitales de provincia y principales localidades nacionales e internacionales, su categoría en estrellas, y si incluye desayuno en el precio. El cuadro de alojamiento estará a disposición de la para su consulta en cualquier momento.

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar la tarifa más ventajosa en todos los casos, en función de las fechas, establecimientos, ubicación y otras circunstancias que concurran.

Asimismo, deberá ofertar tarifas reembolsables y no reembolsables.

Antes de la confirmación de la reserva, y una vez que el contratista haya facilitado a Fundación CTIC las diferentes alternativas disponibles para el alojamiento indicando la ubicación, categoría, precio y resto de condiciones inherentes a cada alternativa, la unidad solicitante seleccionará y comunicará por correo electrónico la que más le interese y, en la medida que se ajuste a sus necesidades, la más económica.

Alquiler de vehículos con o sin conductor.

Por parte de Fundación CTIC se indicará al contratista las fechas en que se requiere su uso y las características del vehículo demandado.

El contratista debe facilitar a la unidad peticionaria las diferentes alternativas con indicación, en relación a cada una de ellas, de las características del vehículo y el precio. Con carácter general, se ofrecerán tarifas que incluyan seguro a todo riesgo, y en ningún caso la persona usuaria deberá garantizar posibles daños al vehículo.

A la vista de las diversas alternativas proporcionadas, la unidad solicitante seleccionará y comunicará por correo electrónico la que más le interese y, en la medida que se ajuste a sus necesidades, la más económica.

Gestión de cualquier otro servicio propio de la actividad de las agencias de viajes.

El adjudicatario deberá prestar aquellos otros servicios que, incluidos en el tráfico ordinario de las agencias de viajes, les sean solicitados por las unidades destinatarias, como:

- Gestión de los documentos administrativos que fueren necesarios para la organización de un viaje, como visados o autorizaciones de similar naturaleza. Tramitación de seguros de viaje especiales o complementarios.

- Tramitación de documentación necesaria en caso de exceso de equipaje.
- Gestión de cambios multi divisa
- Reserva de parking en aeropuertos, estaciones de tren y autobuses y puertos.
- Servicios de traslados a aeropuerto/estación.
- Gestionar cualquier otro servicio propio de la actividad de las agencias de viajes

2. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL ACUERDO MARCO.

2.1. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES A EMPLEAR.

El servicio objeto del presente Pliego se prestará en la/s oficinas/s de que disponga la empresa adjudicataria en la que deberá disponer necesariamente los medios materiales suficientes para la realización de este servicio. 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, teléfono, etc. así como cualquier otro que establezca dicho órgano.

Así mismo, deberá designar un **Gestor de Cuentas** para las relaciones con Fundación CTIC (Centro Tecnológico) y para la resolución de las incidencias que pudieran surgir en el funcionamiento del servicio.

2.2. 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, con anterioridad a la prestación concreta del servicio.

2.3. SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

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.

2.4. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

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.

3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ACUERDO MARCO.

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.

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 agencia de viajes 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.

Libertad de contratación 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.

Entrega de títulos: 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.

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria estarán provistos de un seguro de asistencia en viaje que comprenda como mínimo las siguientes coberturas:

- Seguro de accidentes de viaje (transporte público): 1.000.000 € (sin límite de personas) por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de accidentes de viaje (coche de alquiler): 750.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente
- Seguro de accidente en destino: 250.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente
- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero: 20.000 €
- Repatriación o transporte sanitario por enfermedad o accidente; incluido.
- Cobertura por demoras en la entrega de equipaje > 4 horas 120 € y > 6 horas 330 €
- Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños): 5.000 €

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

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.

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; no se admitirá ninguna propuesta que contenga comisiones adicionales.

Facturación: En la factura figurarán separadamente los gastos de desplazamiento de los de alojamiento.

La factura deberá desglosar el número y tipo de servicios prestados, el número de desplazamientos o alojamientos, el importe del descuento que la empresa aplique en función de la oferta económica presentada, y el importe total.

4. 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.

5. 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 Fundación CTIC- Centro Tecnológico.

6. DURACIÓN.

El plazo de duración se establece en el ANEXO I punto nº 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Los criterios de adjudicación se establecen en el ANEXO I punto nº 17 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.