

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.-

El objeto del contrato será la contratación del servicio de agencia de viajes en la Fundación Canaria de Juventud IDEO.

El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, y alojamiento, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que IDEO deba organizar por razones de su actividad, tanto para su personal como para ponentes colaboradores o alumnos participantes en cualquiera de sus líneas de actividad, así como de cualquier otro servicio, propio del sector, que pueda demandarse por parte de IDEO: tramitación de visados, alquiler de vehículos con o sin conductor, organización de reuniones y eventos, etc.

IDEO no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la empresa que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean económicamente más ventajosas.

Los principales servicios a realizar serán los siguientes:

1.- Emisión de Títulos de transporte (billetes) y reserva de viajes

La agencia adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise IDEO, en cualquier medio de transporte, nacional o internacional. La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean precisos, en función de las instrucciones recibidas por el adjudicador. IDEO comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a IDEO soluciones alternativas. La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar a IDEO de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso mejores opciones a IDEO. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados en los lugares que IDEO le indique.

El viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tenga la condición de regular, trayectos directos (sin escalas), incluyendo la posibilidad de billete electrónico.

La empresa adjudicataria está obligada a ofertar la tarifa más ventajosa, 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, haciendo suyas en todo caso, las instrucciones emitidas por IDEO respecto a las personas desplazadas en lo referente a las características del servicio de transporte y/o alojamiento a utilizar.

La empresa adjudicataria se compromete a ofrecer las tarifas más ventajosas en todos los servicios objeto del contrato. En todos los casos en que IDEO pueda obtener una tarifa más ventajosa que la ofrecidas por la agencia, no existirá obligación de tramitar el billete a través suyo, debiendo la agencia remitir, de forma inmediata una vez recibida la solicitud, un fax o correo electrónico en que se haga constar dicha circunstancia.

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 que IDEO haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte.

Además la empresa adjudicataria podrá presentar, copias de convenios o acuerdos suscritos con compañías aéreas para obtener descuentos en clase turista a los destinos objeto de los acuerdos, acceso a tarifas de Internet u otras mejoras.

La empresa adjudicataria deberá asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 24 horas desde la emisión de la correspondiente solicitud.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete. No obstante la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

2.- Contratación de alojamiento.-

La empresa adjudicataria está obligada a reservar y confirmar el alojamiento que se le sea solicitado por IDEO, tanto en el ámbito nacional como internacional y en las categorías solicitadas, teniendo que efectuar estas reservas en alojamientos con tarifas apropiadas y en función de la persona para quien se ha solicitado el servicio. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a IDEO soluciones alternativas. Sin perjuicio de ello, IDEO no se obliga a contratar el alojamiento exclusivamente a través de la agencia.

La agencia debe garantizar la posibilidad de alojamiento en todas las capitales de provincia y principales localidades nacionales.

La empresa adjudicataria deberá incluir un cuadro con los hoteles de las principales cadenas en las capitales de provincia, su categoría en estrellas, los grupos de dietas que admiten y si se incluye o no el desayuno en el precio. Asimismo, se aportará la oferta en hoteles en, al menos, las ciudades de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, con indicación de categoría y si se incluye desayuno.

La agencia informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

2.- CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación del servicio se realizará en las oficinas de la empresa adjudicataria, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que se deriven de la prestación del servicio incluyendo

instalaciones y personal, equipamiento, gastos de comunicación, franqueo de correspondencia, material de oficina o cualquier otro.

La empresa adjudicataria deberá disponer de conexión a los sistemas informáticos de reserva con confirmación inmediata de plazas, junto con un programa integrado que permita elegir la tarifa más conveniente atendiendo a las fechas, clase y condiciones especiales de cada servicio solicitado.

La utilización o manipulación, directa o indirecta, por el contratista, de los datos aportados en su caso o puestos a disposición de aquél o del personal a su cargo, por y de acuerdo con IDEO y las bases del contrato, para el mejor cumplimiento de las prestaciones, deberá ser siempre correcta, adecuada y reservada al fin para el que dichos informes, datos o bienes fueron facilitados.

La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar cualquier reserva, los gastos y condiciones de anulación de la misma, si existiesen.

IDEO en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para las reservas y prestación del servicio.

En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. Los gastos de gestión no tendrá costes para IDEO, que sí se hará cargo de las tasas o costes necesarios para concesión del visado.

Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejan la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, la empresa adjudicataria informará puntualmente y por escrito a IDEO.

La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para queja, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho IDEO ante terceros en el marco de ejecución del contrato.

La adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo de 9 a 18 horas.

Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencia, 24 horas al día, los 365 días del año, si así lo oferta en las mejoras técnicas, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran.

Consecuentemente, la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este servicio de emergencia, teléfono y dirección, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito.

El contratista quedará obligado a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos y, en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante el servicio, en las prestaciones contratadas.

Los servicios objeto de este Pliego, se solicitarán por personal debidamente autorizado por IDEO que aportarán por escrito los datos necesarios (personas, itinerario, fechas, etc.), siendo facturados por la agencia directamente. La factura se enviará al departamento de administración de IDEO simultáneamente con el justificante de los servicios solicitados (billetes, bonos de hotel, etc).

La empresa adjudicataria deberá entregar a las personas objeto de este servicio los correspondientes billetes, bonos, reservas, BIDI, en la dirección postal o electrónica que IDEO indique. La factura emitida por estos servicios siempre será enviada al departamento de administración de IDEO.

La agencia adjudicataria deberá emitir informes anuales (que podrán ser mejorados en oferta técnica) de los servicios facturados distinguiendo cada servicio, desglosando el descuento e incluyendo, en su caso, la relación de billetes no emitidos por no poder igualar las tarifas obtenidas directamente por IDEO.

3.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.-

El contratista estará obligado a lo siguiente:

1.- Expedir los títulos de viaje conforme se especifique en las correspondiente instrucciones emitidas por personal autorizado de IDEO, así como realizar las reservas de alojamiento, o la realización de cualquier servicio objeto de este pliego.

2.- La tarifa, precios y descuentos ofertados serán de aplicación tanto para los servicios que se inicien en España, como en el extranjero y con independencia del destino final.

3.- El contratista garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa seleccionada velar que cumplan esta obligación.

4.- La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones alternativas que resulten más ventajosas para IDEO y en particular, en lo económico. Así mismo deberá informar sobre los gastos o costes que se generaran en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.

5.- El contratista deberá aplicar las opciones más ventajosas entre todas las que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en las instrucciones de viaje facilitadas por personal autorizado de IDEO.

6.- En el caso de que se puedan obtener descuentos o condiciones especiales en cadenas de hoteles, empresas transportistas, empresas de alquiler de vehículos, etc, el adjudicatario estará obligado a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas para IDEO, salvo que la aplicación de su propia oferta resulte más ventajosa.

CUARTA.- PERSONAL DE LA AGENCIA.-

La Agencia adjudicataria contratará el personal preciso para atender sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente de la misma quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales, referidas al personal a su cargo.

En relación con este personal, IDEO no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género. La dirección técnica del personal y la totalidad de las remuneraciones salariales y de seguridad social serán asumidas por el adjudicatario.

La agencia es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que éste pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.

El contratista estará obligado a poner al frene del servicio, profesionales del sector que cuenten con la calificación técnica precisa, y una experiencia en el sector suficiente, para atender la normal ejecución del presente servicio.

QUINTA.- DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.-

La Agencia siguiendo instrucciones del personal autorizado de IDEO, deberá entregar a las personas objeto de este servicio, billetes, bonos o reservas. La factura se enviará al departamento de administración de IDEO simultáneamente con el justificante de los servicios solicitados.

Asimismo deberá indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito. También deberán figurar la información de los riesgos que cubren los seguros ofertados con lo que viajan los destinatarios, los importes de cobertura y formar de resarcimiento.

SEXTA.- INFORMES Y FACTURAS.-

La empresa adjudicataria emitirá una única factura mensual al vencimiento del correspondiente mes, y antes del día 15 del mes siguiente, detallando el importe de cada servicio y el descuento aplicado en función de la oferta económica presentada. IDEO podrá autorizar cambios en la forma de facturar o requerir al adjudicatario modificaciones que este vendrá obligado a realizar con el fin de agilizar la tramitación administrativa de la facturación y su pago. La conformidad a la factura se realizará tras la prestación real y positiva de todos los servicios de transporte de viajeros, alojamiento o cualesquiera otro objeto del contrato y que incluya dicha factura.

El contratista vendrá obligado a presentar un diseño de factura que contenga la siguiente información:

- a. Para títulos de transporte:
 - Programa/actividad IDEO al que se refiere
 - Nombre y apellidos del destinatario del servicio (pasajero)
 - Origen y destino
 - Tipo de tarifa y descripción
 - Importe del transporte
 - Importe de los servicios de la empresa adjudicataria
 - Fecha y horario de desplazamiento

- b. Para servicios de alojamiento
 - Programa/actividad IDEO al que se refiere
 - Nombre y apellidos del destinatario del servicio
 - Localidad
 - Grupo Hotelero
 - Importe del alojamiento y desayuno
 - Otros servicios hoteleros o del alojamiento y extras específicamente detallados

Los informes de facturación que se ofrezcan como MEJORA y que se valorará en la oferta técnica, a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación debe ejercer IDEO tendrán el siguiente detalle:

- c. De forma agregada (Volumen total de operaciones)
 - Importe total de las operaciones
 - Importe por producto (Transporte, alojamiento, otros)
 - Nº total de operaciones por producto.
 - Importe Neto del servicio
 - Cargos de emisión de billetes
 - Descuento aplicado en función de la oferta económica presentada.

- d. De forma desagregada por actividad/programa con el que se relaciona el servicio:
 - Total facturación
 - Total facturación por tipo producto
 - Otros servicios

SÉPTIMO.- FACULTAD DE INSPECCIÓN E INFORMACIÓN.-

IDEO podrá inspeccionar o pedir información, siempre que lo estime conveniente, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la agencia y ésta estará obligada a facilitarlo.

OCTAVO.- COBERTURA DE RIESGOS Y SERVICIOS.-

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero:

- Seguro de accidentes en viaje (transporte público y coche de alquiler): 750.000 euros por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de accidentes 24 horas en España o en destino: 300.000 euros por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Repatriación del viajero desde España a su lugar de origen o desde cualquier lugar del mundo a España, cuando éste enferme, sufra un accidente o fallezca.
- Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños): 1.500 euros.
- Asistencia 24 horas en viaje.

Las características del seguro (cobertura, indemnizaciones, exclusiones) se incluirán entre la documentación técnica para su valoración por IDEO, por tratarse de uno de los criterios de adjudicación del contrato.

La empresa adjudicataria suscribirá con una compañía de servicios una Póliza de seguros para cobertura sanitaria de cada pasajero y por el periodo de desplazamiento, según las instrucciones de viaje en España o en el extranjero indicadas por IDEO.

La empresa aseguradora dispondrá de servicio 24 horas para atender las incidencias que pudieran producirse.

Igualmente, la empresa adjudicataria deberá suscribir una póliza de responsabilidad civil, para cubrir cualquier responsabilidad derivada del cumplimiento del servicio, y que será presentada a la firma del contrato. Dicha póliza deberá garantizar un mínimo de 600.000 euros (seiscientos mil

euros) por siniestro y anualidad y deberá estar en vigor durante todo el plazo de duración de la adjudicación y, en su caso, durante la prórroga del mismo. Dicha póliza deberá cubrir a IDEO por todos los riesgos que puedan derivarse de la ejecución del servicio, incluyendo asistencia letrada y representación en juicio en caso de que IDEO sea demandado principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución. El ámbito de cobertura de la póliza de responsabilidad civil y resto de seguros será mundial.