



OC-2017-013 – PPT - Agencia de Viajes

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN CIUDAD DE LA
ENERGÍA**

Expediente: OC-2017-013

Procedimiento: GENERAL

Autoría: Departamento Económico y de Compras
Fecha de elaboración: 5-junio-2017



OC-2017-013 – PPT - Agencia de Viajes

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
- 3. SOLICITUD DEL SERVICIO**
- 4. ENTREGA DE TÍTULOS**
- 5. MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS O DE CONDICIONES DE VIAJE**
- 6. PARTICULARIDADES A CONSIDERAR**
- 7. SISTEMA DE FACTURACIÓN**
- 8. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**



1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación de los servicios de asistencia técnica, gestión y contratación de los viajes del personal de la Fundación Ciudad de la Energía (en adelante, la Fundación o CIUDEN), que precisen la intervención de una agencia de viajes. Con este servicio se pretende:

- Facilitar la obtención de información horaria y de las tarifas económicamente más ventajosas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, y la adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje. Asimismo permitirá modificar y anular las reservas y billetes que sean precisos, en función de las instrucciones recibidas por la Fundación. En caso de que no existan plazas para los destinos, clases y fechas solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a la Fundación soluciones alternativas. La agencia de viajes informará, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas especiales y más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.
- Reservar, siempre a los mejores precios de mercado, alojamientos en hoteles, tanto en el territorio nacional como en el extranjero. En caso de que no existan plazas para los establecimientos solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer soluciones alternativas. Las reservas de alojamiento no tendrán gastos de gestión para la Fundación.
- Alquiler de vehículos con y sin conductor.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán tanto el personal laboral de la Fundación, como cualquier otra persona que viaje por cuenta de la Fundación. En todo caso, la tramitación de dichos títulos se hará previo petición expresa de las unidades administrativas autorizadas por la Fundación.

La Fundación se reserva el derecho de no incluir en el contrato determinadas prestaciones de hotel y de adquisición de títulos de viaje, así como el contratar directamente determinados servicios con compañías de transporte y establecimientos hoteleros.

2. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario.

El licitador deberá contar con la infraestructura suficiente para garantizar los servicios solicitados, tanto en medios humanos como en medios técnicos, que pondrá a disposición de la ejecución del contrato, en caso de ser adjudicatario.

El tiempo máximo de respuesta a una solicitud de servicio será de dos horas desde que la Fundación hubiera solicitado información, siempre que ésta se haga en el horario habitual de la Fundación (de lunes a jueves: de 9:00 h a 14:00 h y de



OC-2017-013 – PPT - Agencia de Viajes

16:00 h a 19:00 h; y viernes: de 9:00 h a 14:30 h. Durante los meses de julio y agosto el horario será de lunes a viernes: de 8:00 h a 15:30 h).

La Fundación en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de empresa o personales, 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 otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaporte, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. La Fundación se hará cargo de las tasas o costes de dichos visados o documentos.

La adjudicataria realizará, siempre que se le requiera, las gestiones necesarias para tramitar quejas, reclamaciones de daños, compensaciones de seguro y otras a las que la Fundación tenga derecho ante terceros en el marco de ejecución del contrato.

Fuera de su horario comercial habitual, la agencia de viajes adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencia las 24 horas del día, todos los días del año, con los medios técnicos necesarios para realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados por la Fundación a la agencia adjudicataria, y de resolver incidencias que se produjeran en las órdenes de viaje. Es por ello que la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o de alojamiento, un número de teléfono al que llamar en casos de emergencia. La prestación de este servicio estará incluida en el precio ofertado por el adjudicatario, no se abonará aparte.

La agencia adjudicataria incorporará al servicio de emergencias de 24 horas al día a todas las personas titulares de bonos, billetes o cualquier otro servicio contratado de manera automática, sin necesidad de solicitud expresa por parte de la Fundación, para atender sus solicitudes.

3. SOLICITUD DEL SERVICIO

Los servicios serán solicitados a la agencia de viajes por las unidades administrativas autorizadas de la Fundación, mediante correo electrónico a la agencia de viajes. Una copia de dicha comunicación se deberá adjuntar a la factura correspondiente, siendo un requisito imprescindible para el abono de la misma.

A la firma del contrato, la Fundación remitirá una relación de las unidades administrativas autorizadas para solicitar servicios a la agencia, no admitiéndose facturas cuya tramitación se origine por personas no autorizadas.

La agencia de viajes facilitará a la Fundación, con la mayor brevedad posible, cualquier tipo de información que sea solicitada por las unidades administrativas autorizadas para la interlocución en el servicio, tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc. En el caso de existir varios itinerarios posibles, la agencia señalará el que reúna las condiciones más interesantes para CIUDEN.



OC-2017-013 – PPT - Agencia de Viajes

La Fundación, una vez aceptada una de las alternativas y comunicada su decisión a la agencia adjudicataria para que ésta proceda a la reserva definitiva, no vendrá obligada a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del servicio fuese superior al aceptado por la Fundación.

4. ENTREGA DE TÍTULOS

Los títulos de transporte y de hotel serán enviados por correo electrónico a la dirección que se indique por las unidades administrativas autorizadas para la solicitud de servicios, con al menos cinco días de antelación a la realización del viaje.

5. MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS O DE CONDICIONES DE VIAJE

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación respecto a las prestaciones inicialmente solicitadas por la Fundación, se resuelva de la manera más satisfactoria para los intereses de CIUDEN.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones que sean imputables a una negligencia de la agencia adjudicataria, serán a su cargo.

Asimismo, la agencia deberá informar a la Fundación, en el momento de la reserva, sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulaciones del servicio propuesto.

6. PARTICULARIDADES A CONSIDERAR

Sólo se contratarán tarifas especiales (*business*, preferente o similares) cuando las unidades administrativas autorizadas de la Fundación así lo especifiquen a la agencia adjudicataria, para casos excepcionales. Salvo en estas ocasiones, la empresa adjudicataria realizará la propuesta de alternativas para atender los servicios demandados, siguiendo las especificaciones de las personas encargadas de la tramitación de los desplazamientos en la Fundación y los usos y costumbres de la misma, sobre categoría de los medios de transporte, clasificación y ubicación de los alojamientos...

7. SISTEMA DE FACTURACIÓN

El adjudicatario aplicará sus tarifas sobre los servicios efectivamente realizados sin aplicar ninguna comisión (o *fee service*) por la emisión de los títulos de viaje, hoteles, etc. Todos los servicios prestados por la agencia de viajes serán facturados individualmente a la Fundación, una vez prestados efectivamente, adjuntando la documentación justificativa de comunicación del servicio correspondiente.

En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada, la siguiente información:

- Nombre completo del comisionado.
- Servicio que se factura.
- Fecha del servicio.



OC-2017-013 – PPT - Agencia de Viajes

- Medio de transporte utilizado: tipo de transporte; clase/categoría; en caso de alquiler de vehículos: hora y lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado...
- Alojamiento facturado: nombre del alojamiento, ubicación y categoría; número de noches; servicios facturados e importe desglosado (lavandería, teléfono, aparcamiento...); tipo de habitación facturada...
- Importe íntegro del servicio.
- Descuentos aplicados (porcentaje e importe).
- Importe líquido del servicio.
- Impuestos y demás conceptos de transcendencia económica.
- Datos fiscales de la Fundación y del adjudicatario.
- Número de expediente correspondiente (OC-2017-013).

En caso de existir cargos y abonos de un mismo servicio, éste se facturará por separado (una factura de cargo y una factura de abono). En las facturas de abono constará de forma obligatoria, el número de factura de cargo a la que hace referencia. Las facturas que incumplan este requisito serán devueltas a la agencia.

La factura se emitirá por parte de la agencia adjudicataria tras la prestación real y positiva de todos los servicios contratados.

En caso de actividades especiales, las facturaciones se realizarán siguiendo las indicaciones que, en cada caso, facilite la Fundación.

8. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La agencia de viajes se comprometerá por escrito a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados a la Fundación.