Expediente nº:17/2025-S

Objeto de la contratación: Servicio de Agencia de Viajes

Tarea: Pliego de prescipciones técnicas

Procedimiento: Abierto simplificado

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR, JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

1. OBJETO

Es objeto del presente expediente la contratación del servicio de agencia de viajes en el marco de los eventos de carácter oficial o profesional que convoque o a los que asista el personal incardinado en el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, así como aquellas personas a las que se invite por parte de dicho Departamento, por cuenta de éste.

El servicio incluirá:

- **Transporte**: gestión de las reservas, modificación, anulación, si ocurriera, emisión y entrega de los billetes, tanto nacionales como internacionales en el medio de transporte elegido por el Departamento y en las fechas señaladas
- **Alojamiento**: gestión de las reservas y modificación o anulación de las mismas, si ocurriera.
- **Reserva de espacios, salas y prestaciones accesorias**: gestión de reserva de salas solicitadas por el Departamento y otras prestaciones de carácter necesario para la organización de eventos en los espacios señalados.

- Gestión de documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como visados, exceso de equipajes y seguros especiales.
- Negociación para la obtención de las condiciones más ventajosas para el Departamento. Asimismo, informarán, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas e indicarán en cada reserva si es aplicable la cancelación gratuita y el plazo para poder ejercitar esta opción, asumiendo en este caso el Departamento únicamente los costes de gestión.

2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Además de la información que se indica a continuación en relación con cada tipo de servicio, la contratista, antes de efectuar cualquier reserva, compra de billetes o alquiler, siempre debe proporcionar al Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, las condiciones del servicio y si el servicio incluye o no posibilidad de cancelación gratuita y el plazo máximo para optar por la cancelación.

Con carácter general, la antelación mínima (y salvo determinadas reservas que deban gestionarse excepcionalmente con urgencia) para la solicitud de emisión de billetes y reservas de alojamiento será de 7 días naturales.

La adjudicataria tendrá un plazo máximo de 24 horas para enviar al Departamento, en horario laboral, las tres mejores opciones disponibles acordes a la solicitud realizada en caso de que no se detallen los servicios concretos a prestar. A tal efecto, el responsable de la agencia de viajes deberá enviar, por correo electrónico, al responsable del contrato que designe el Departamento, la plantilla incluida como Anexo 1 a los presentes Pliegos de Bases Técnicas cumplimentada debidamente.

Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar en todo caso la mejor relación calidad/precio.

Los billetes, reservas de hotel u otros justificantes de los servicios formalizados, se remitirán dentro de la jornada laboral, por medios electrónicos. La empresa adjudicataria deberá remitirlos a la dirección que se determine con la suficiente antelación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

La adjudicataria deberá dar un teléfono de atención ininterrumpida para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir durante los servicios contratados. Estas incidencias serán transmitidas por los viajeros a la empresa adjudicataria y esta deberá resolver la misma en un plazo no superior a 3 horas desde la comunicación de la

misma en desplazamientos internacionales, o de 1 hora si se trata de un viaje en territorio nacional.

El Departamento podrá solicitar a la empresa adjudicataria, sin coste, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje, tal y como se menciona más adelante. Igualmente la contratista deberá informar al Departamento, sobre las recomendaciones que, sobre el destino, emita el Ministerio de Asuntos Exteriores o cualquier otro organismo nacional o internacional relativos a asuntos como vacunas, consejos sobre lugares concretos no recomendables del país de destino, ubicación de hospitales más adecuados en caso necesario, etc.

El Departamento no quedará obligado a realizar un gasto por el 100% del presupuesto base de licitación, únicamente contratará los servicios necesarios.

3. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

3.1. INFRAESTRUCTURA, MEDIOS AMBIENTALES Y AUTORIZACIONES

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las del Departamento, debiendo entregar a los interesados la documentación correspondiente por medios electrónicos y si esto no fuera posible, dicha entrega se realizaría puntualmente en las dependencias del Departamento previo acuerdo.

La adjudicataria deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios entregados. Igualmente, indicarán la oficina de referencia a la que dirigirse para resolver incidencia que pueda surgir durante la prestación del servicio, sin perjuicio de otras oficinas que puedan poner a disposición de este contrato, comunicando este aspecto al Departamento.

La empresa adjudicataria deberá poseer todas las autorizaciones y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo

además ella la única responsable de las prestaciones del contrato ante las compañías aéreas, hoteles, etc.

3.2. PRIVACIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La empresa adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato.

La información proporcionada por la Administración acerca de las personas usuarias finales de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la empresa adjudicataria con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.

3.3. CONTACTO EMPRESA-ADMINISTRACIÓN

La adjudicataria atenderá y realizará el servicio en jornada de lunes a viernes, en horario continuo de mañana y tarde de 9:00 a 17:00 horas (8 horas).

Asimismo, la agencia pondrá a disposición del Departamento un número de teléfono móvil de asistencia ante cualquier incidencia que pudiera surgir y que requiriese ser solventada, tanto en día laborable (sea dentro o fuera del horario de trabajo de la agencia), como en sábado, domingo o festivo. Se tratará de un teléfono de atención exclusiva al Departamento que estará operativo durante las 24 horas del día todos los días de duración del contrato.

La persona designada para atender el desarrollo de este contrato y ser la persona interlocutora con el Departamento deberá ser preferiblemente única y siempre la misma. Esa persona necesariamente formará parte de la plantilla de la empresa adjudicataria.

3.4. LA SEGURIDAD DE LAS VIAJERAS Y LOS VIAJEROS

En todo viaje que haya sido acordado con la empresa adjudicataria, está garantizada de forma fehaciente para todas las personas usuarias, esto es, con la correspondiente certificación, una cobertura de riesgos a través de los correspondientes seguros de vida, accidentes, pérdida o robo de equipajes, etc.

Por ello, la empresa adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro para la cobertura de riesgos de los viajes o de las consecuencias directas de los mismos, en los términos establecidos en el punto 9 de la carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Estos seguros deberán ser presentados con anterioridad a la firma del contrato.

La contratista debe de disponer de un sistema de localización de las personas viajeras en ruta que permita conocer en cada momento donde se encuentra una persona en tiempo real al objeto de poder contactar con ella en la mayor brevedad posible.

3.5. FACTURACIÓN

La facturación de los servicios se realizará mensualmente tras la efectiva realización de los mismos.

Estas facturas mensuales deberán detallar el servicio efectivamente prestado, las fechas y deberá desglosarse el gasto de gestión aplicado en cada tipo de servicio. No se aceptarán facturas que superen la oferta realizada por la empresa adjudicataria. En caso de que la empresa adjudicataria haya ofertado un descuento sobre el total de la facturación deberá incluirlo también como concepto separado.

3.6. PERSONAL

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales. En relación con este personal, el Departamento no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier género.

4. CONSULTORÍA

La empresa adjudicataria deberá prestar, sin coste alguno añadido, un servicio de consultoría de viajes, cuya finalidad sea, además del asesoramiento en la organización de viajes institucionales, la emisión de informes periódicos (al menos, semestralmente) en los que se analice el consumo de servicios en el período analizado y se incluyan propuestas para optimizar el coste y las prestaciones.

Asimismo, la adjudicataria deberá entregar mensualmente un informe en el que identifique los servicios de transportes y alojamiento prestados en el mes anterior, permitiendo, así, realizar un seguimiento de los servicios contratados.

En dichos informes, que versarán sobre los servicios de viajes prestados, se deberán incluir los siguientes datos:

- Personas usuarias. Tipos de servicios prestados.
- Destinos: frecuencia.
- Medios de trasporte y compañías empleadas.
- Hoteles: frecuencia.
- Gasto unitario por cada persona usuaria en cada servicio.
- Cualquier otro dato que ambas partes consideren de interés.