PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Expediente nº: 003A/DGPA/2025

Objeto: Servicio de agencia de viajes del Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno

I.– OBJETO DEL CONTRATO

I.I.– El objeto del contrato comprende todas las operaciones necesarias para proveer al Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno (DGADA) de los **servicios** siguientes, en las condiciones más ventajosas:

1) alojamiento
2) transporte en avión, tren y autobús
3) uso de salas de reuniones

I.II.– Se consideran **operaciones necesarias**:

1) la búsqueda de opciones ajustadas a las condiciones demandadas que presenten la mejor relación calidad-precio
2) la reserva de las opciones seleccionadas por DGADA y, en su caso, su modificación y cancelación
3) la entrega de los títulos de uso de los servicios seleccionados
4) la gestión de trámites necesarios para la obtención de documentos administrativos imprescindibles para alojarse o viajar a determinados destinos (visados, autorizaciones…)
5) la respuesta a consultas o solicitudes de aclaraciones
6) la resolución de incidencias que surjan durante la estancia o el desplazamiento

II.– CONDICIONES DE EJECUCIÓN

II.I.– Comunes

1) Horarios de atención

   La atención relativa a las operaciones indicadas en los cinco primeros apartados del epígrafe I.II se prestará de lunes a viernes (salvo festivos), desde las 8:30 hasta las 18:00.

   Las solicitudes de resolución de incidencias se atenderán todos los días del año durante las 24 horas.

2) Plazos máximos de respuesta

   - solicitudes de reserva ordinarias: 24 horas
   - solicitudes de reserva urgentes: 4 horas
   - consultas y solicitudes de aclaraciones: 1 hora

3) Comunicaciones e intercambio de documentos

   Las comunicaciones e intercambio de documentos necesarios para ejecutar las operaciones indicadas en los cinco primeros apartados del epígrafe I.II se canalizarán a través de correo electrónico y teléfono.

   Para ello, la agencia facilitará, antes del inicio de la ejecución del contrato, una única dirección de correo electrónico y un único número de teléfono; y la persona solicitante del servicio incluirá en la solicitud la dirección de correo electrónico y número de teléfono de contacto.

   Las comunicaciones necesarias para resolver incidencias que surjan durante la estancia o el trayecto se realizarán a través de un número de teléfono –operativo las 24 horas del día– que, a tal efecto, deberá facilitar la agencia en el momento de la entrega de los títulos de uso de los servicios.

4) Objeto de la solicitud

   La solicitud podrá comprender uno o varios de los tres servicios indicados en el epígrafe I.I para uno o varios usuarios.

En caso de que las necesidades (medio de transporte, trayecto, fechas y horarios del desplazamiento, periodo de permanencia en el hotel…) de los usuarios no coincidan, la agencia proporcionará las tres opciones estipuladas en el epígrafe III.2 por cada uno de ellos.

5) Resolución de incidencias

Las incidencias surgidas en el transcurso de una estancia o desplazamiento serán comunicadas por la persona usuaria y la agencia deberá resolverlas en un plazo máximo, a contar desde el momento de la comunicación, de 1 hora cuando surjan en territorio nacional, y de 3 horas cuando surjan en territorio extranjero.

II.II.– Específicas

1) Alojamiento

La solicitud de reserva identificará:

- localidad (y, en su caso, preferencias de ubicación) y categoría del hotel*
- fechas (y, en su caso, rango horario) de check-in y check-out
- número y tipo de habitación/es
- régimen de alojamiento

*Cuando las necesidades del usuario lo requieran podrá solicitarse un hotel concreto.

Las opciones que proporcione la agencia especificarán:

- nombre, categoría y dirección del hotel
- fechas y horario de check-in y check-out
- número y tipo de habitación/es
- régimen de alojamiento
- condiciones de modificación y cancelación de la reserva
- presupuesto desglosado en el que figuren:

  • importe unitario de la tarifa oficial vigente (en lo sucesivo, TOV) (sin IVA)
  • importe unitario resultante de la aplicación del descuento a TOV (sin IVA)
  • número de unidades
  • coste total de la estancia (sin IVA)
  • tipo impositivo del IVA
  • precio total de la estancia (con IVA)

2) Transporte

La solicitud de reserva identificará:

- localidades de origen y destino
- medio de transporte
- fecha/s y rango/s horario/s del viaje
- número de personas
- clase de billete

Las opciones que proporcione la agencia especificaran:

- nombre de la compañía
- horas de salida y llegada
- en su caso, escalas o paradas y necesidad de visados o autorizaciones
- condiciones de modificación y cancelación
- presupuesto desglosado en el que figuren:

- importe unitario de TOV (sin IVA)
- importe unitario resultante de la aplicación del descuento a TOV (sin IVA)
- número de unidades
- coste total de los billetes (sin IVA)
- tipo impositivo del IVA
- precio total de billete/s (con IVA)
- precio de la emisión de billete/s (sin IVA)
- precio de la emisión de billete/s (con IVA)
- en su caso, gastos por la obtención de visados o autorizaciones

3) Salas de reuniones

La solicitud de reserva identificará:

- localidad y zona de ubicación o establecimiento concreto
- fecha y horario de uso
- aforo mínimo
- equipamiento mínimo

Las opciones que proporcione la agencia especificarán:

- dirección
- aforo
- equipamiento
- condiciones de modificación y cancelación
- presupuesto

III.– PROCEDIMIENTO DE RESERVA

III.I.– Envío de la solicitud

La solicitud se enviará a la dirección de correo electrónico facilitada por la agencia y en la misma se identificarán, además de los datos que –en función de los servicios demandados– se especifican en el epígrafe II.II, los siguientes:

- código de referencia
- nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico de la persona solicitante
- carácter ordinario o urgente

III.II.– Envío de opciones

La agencia enviará a la persona solicitante, dentro del plazo máximo establecido en el apartado a) del epígrafe II.I.2, las tres (3) opciones –ajustadas a las condiciones especificadas en la solicitud– que presenten la mejor relación calidad-precio, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- la solicitud identifique un hotel concreto y en el mismo se encuentren disponibles habitaciones ajustadas a las condiciones especificadas
- el número de opciones disponibles que se ajusten a las condiciones especificadas sea inferior tres

La presentación de las opciones implica que el precio que percibirá la agencia por efectuar la/s reserva/s o emitir los billetes será el especificado en el presupuesto de la opción seleccionada.

III.III.– Comunicación de la opción seleccionada y de los datos de las personas usuarias y envío de documentos

La persona solicitante dispondrá de 48 horas, a contar desde el momento de la recepción de las opciones, para solicitar las aclaraciones pertinentes y comunicar a la agencia la opción seleccionada.

La comunicación de los datos de las personas usuarias de los servicios que resulten necesarios para efectuar la/s reserva/s y emitir los billetes y, en su caso, para tramitar la obtención de visados o autorizaciones se efectuará cuando la agencia lo requiera.

La agencia enviará los documentos de formalización de la/s reserva/s y los billetes, con indicación del número de teléfono para comunicar incidencias, a la dirección de correo de la persona solicitante, con la antelación suficiente.