

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL  
CONTRATO DE SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA  
FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO LA PAZ**

**ÍNDICE**

**1. CARACTERÍSTICAS GENERALES**

1.1. Objeto del contrato.....	2
1.2. Facturación.....	2
1.3. Tarifas y precio.....	2

**2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SUMINISTRO.....3**

**3. FUNCIONES Y COMPETENCIAS.....6**

**4. DURACIÓN DEL CONTRATO.....6**

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ**

## **1.- CARACTERISTICAS GENERALES**

### ***1.1.-OBJETO DEL PLIEGO***

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es la definición de los trabajos a realizar para la prestación de un servicio de Agencia de Viajes para la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz (en adelante FIBHULP).

El presente pliego ha sido elaborado de conformidad con los requisitos establecidos en la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Las prestaciones a realizar a favor de la FIBHULP y que a continuación se describen, deberán desarrollarse con estricta sujeción al presente pliego, al pliego de cláusulas administrativas particulares y al contrato resultante del presente procedimiento.

### ***1.2- FACTURACIÓN***

El adjudicatario facturará, de forma individualizada, por cada servicio prestado, debiendo constar en cada factura las menciones legalmente obligatorias, así como el órgano de contratación, el objeto del contrato, el número de expediente/procedimiento, el código del proyecto al que se cargará el gasto y el nombre de la persona que encargó el servicio.

Los servicios prestados deberán ser facturados con el NIF del adjudicatario y en divisa EURO (€).

El presupuesto máximo de licitación, constituye la cantidad máxima que el adjudicatario podrá facturar durante la vigencia del contrato, teniendo en cuenta que no existe obligación contractual de alcanzar dicha cantidad, sino que las cantidades facturadas se corresponderán con los servicios efectivamente prestados a la FIBHULP, y de conformidad con el régimen de tarifas establecido.

### ***1.3- TARIFAS Y PRECIOS***

El adjudicatario deberá ofertar las tarifas más reducidas en cada uno de los servicios solicitados, en función de las fechas, duración, itinerarios, características del pasajero y cualquier otra circunstancia que concurra en dichos servicios, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- La anulación de un billete emitido implicará, en su caso, el abono total de los gastos de emisión y solo se cargarán gastos de cancelación del mismo, si los hubiese.

- Tren: formarán parte del precio del billete de tren los gastos de gestión repercutidos por RENFE. La empresa adjudicataria no podrá repercutir gastos de emisión o gestión alguno por la emisión de billetes de tren.
- En las reservas de hoteles deberán tener en cuenta que la agencia deberá confirmar el hotel solicitado o en su defecto dar alternativas a la FIBHULP.

## **2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

El servicio de agencia de viajes de la FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ consistirá en la gestión, emisión, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, así como, en los casos que se requiera, los servicios de alojamiento y alquiler de vehículos, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que por razón del servicio, deba efectuarse por cuenta de la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz.

En concreto, el objeto de la prestación incluye:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con los medios de transporte, ya sean en avión, ferrocarril, autobús o barco, y la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación, adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Reservar a los mejores precios del mercado habitaciones en hoteles, tanto en territorio nacional como en el extranjero. Por regla general deberán ser céntricos, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas a los servicios que le son propios y en atención al cliente.
- Gestionar los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización del viaje, tales como visados, gestión de aduanas, exceso de equipajes, seguros especiales, así como cualquier otro que sea necesario.
- Alquilar vehículos con o sin conductor.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes y que estén asociados al correcto desarrollo de los objetos definidos en los puntos anteriores.

### **2.1.- CARACTERÍSTICAS QUE DEBERÁ REUNIR EL SERVICIO**

- a. Solicitud del servicio: los servicios serán solicitados a la agencia por parte de la persona autorizada para ello por la FIBHULP mediante correo electrónico. En el mismo se describirán las circunstancias que puedan afectar al mismo (origen, destino, fechas, horarios, número de viajeros, datos personales, clase turista, etc).

Una vez solicitado el servicio y emitido el billete o realizada la correspondiente reserva, la empresa adjudicataria remitirá correo electrónico al solicitante, con el documento justificativo del servicio solicitado especificando:

- Nombre completo del titular y DNI
  - Medio de transporte.
  - Servicio que se facturará.
  - Importe.
  - Número de billetes y localizador.
  - Fecha del servicio: hora de salida y llegada.
  - Nombre del hotel y dirección.
  - Tipo de habitación y régimen.
- b. Entrega de títulos: Los títulos de transporte y hotel serán entregados por correo electrónico a la dirección que se indique, y sin coste económico para la FIBHULP.
- c. Gestión de las solicitudes y prestación del servicio: El adjudicatario asumirá el compromiso de cumplir las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos por la FIBHULP en el marco del presente acuerdo:
- El adjudicatario se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando al efecto, los medios mecánicos, informáticos, o de cualquier otra clase que considere que mejor garantiza la finalidad perseguida. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario.
  - Los licitadores deberán disponer de dos personas y un interlocutor.
  - El adjudicatario deberá comunicar previamente a la FIBHULP la rotación del personal destinado al contrato. Además la cualificación de las nuevas personas deberá ser al menos, la misma que la exigida en el pliego administrativo.
  - Facilitará cualquier información que se solicite tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precio, etc. Deberá informar así mismo de las direcciones y teléfonos para resolver las incidencias que puedan surgir en relación con los servicios contratados. Dicho servicio de información y apoyo será permanente, incluidos sábados, domingos y festivos.
  - Facilitará la entrega y recogida de documentación a través de un servicio de mensajería, es decir, la prestación de servicios deberá realizarse en las oficinas propias del adjudicatario. No obstante, el adjudicatario deberá entregar en las oficinas de la FIBHULP, cuando el soporte no pueda transmitirse por medios telemáticos, los billetes, bonos de hotel u otros justificantes en el menor tiempo

posible desde su emisión, con un máximo de dos horas desde la reserva y confirmación del servicio sin cargo adicional alguno.

- d. Servicio atención 24 horas: el adjudicatario deberá disponer de un servicio de atención 24 horas 365 días al año, pudiéndose realizar cualquier solicitud o trámite en todo momento, incluida la emisión de billetes. Además de este servicio, dará cobertura total e inmediata a los viajeros de la FIBHULP que en cada momento estuvieran haciendo uso de un servicio, ya sea en territorio nacional o extranjero.
- e. El adjudicatario deberá tramitar la reserva, modificación, anulación y entrega de todos los billetes que la FIBHULP solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales. Así mismo, informará al personal tanto de manera verbal como escrita sobre horarios, rutas más idóneas, y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, gestionando en cada caso, la aplicación de las tarifas más reducidas, con independencia de las condiciones de cambio o anulación asociadas con dichas tarifas, advirtiéndolo de las restricciones que en su caso fueran de aplicación.

A este respecto se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- 1. Todos los billetes en cualquier medio de transporte se emitirán en clase turista.
- 2. En los vuelos solicitados, se ofrecerá en líneas regulares, las tarifas más reducidas disponibles en clase turista, con fechas y horas de vuelo cerradas, informando de las condiciones de las mismas.
- 3. Preferentemente se emitirán los billetes en formato electrónico.
- 4. El adjudicatario gestionará igualmente los cambios, modificaciones y anulaciones de billetes que sean precisos, informando detalladamente sobre los posibles gastos que se puedan originar por los mismos. En el caso de que dichas modificaciones tuvieran que ser realizadas por el viajero en desplazamiento se facilitará la gestión para que los cambios o anulaciones los pueda realizar directamente el viajero en las oficinas de la compañía aérea o transportista.
- 5. En cuanto a pasajes aéreos, el adjudicatario deberá disponer de sistema de adquisición de billetes vía internet, que permitan a la FIBHULP beneficiarse de las tarifas de las compañías aéreas de bajo coste, así como de las ofertas especiales que las compañías aéreas lanzan a través de la red.
- 6. Los viajes se realizarán a ser posible y con carácter general en trayectos directos, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, aunque cuando sea posible se podrán utilizar los servicios de compañías de bajo coste.

### **3. FUNCIONES Y COMPETENCIAS**

La FIBHULP supervisará la ejecución del contrato; adoptará las decisiones y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

Las funciones del adjudicatario serán las que tengan por objeto desarrollar las prescripciones del presente pliego.

### **4. DURACIÓN DEL CONTRATO**

La duración del contrato será de 36 meses a contar desde su firma, o bien hasta alcanzar el límite de 225.000 euros establecido.

Puede acordarse una prórroga por otros 24 meses más o bien hasta alcanzar el límite establecido de facturación total de 375.000 euros, por mutuo acuerdo de las partes.

La duración total del contrato, incluidas las prórrogas, será de 60 meses.

Madrid, a 27 de enero de 2022

Juan José Ríos Blanco  
Presidente de la Comisión Delegada de la FIBHULP

POR LA FUNDACIÓN,  
FECHA Y FIRMA:

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO  
FECHA Y FIRMA