

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE  
AGENCIA DE VIAJES EN EL MARCO DEL PROYECTO "LA PLATAFORMA DE UNIDADES DE  
INVESTIGACIÓN CLÍNICA Y ENSAYOS CLÍNICOS (SCReN)"**

**PNCP 1/17**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO**

Este pliego tiene por objeto establecer las condiciones por la cuales se han de regir la contratación de los servicios de Agencia de Viajes que el personal participante en el proyecto "LA PLATAFORMA DE UNIDADES DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA Y ENSAYOS CLÍNICOS (SCReN)" (en adelante el Proyecto), contratado con cargo al Proyecto o adscrito al mismo, pueda requerir con motivo de los desplazamientos y alojamientos que resulten necesarios en el marco del Proyecto gestionado por la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos (en adelante "FIBHCSC").

Los servicios deben incluir al menos:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea avión, ferrocarril, autobús, barco u otro medio de transporte, y la adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Reservar, a los mejores precios de mercado, habitaciones en hotel, tanto en territorio nacional como extranjero. La agencia de viajes adjudicataria negociará con las compañías de transportes y los establecimientos hoteleros las condiciones que sean más ventajosas para FIBHCSC. La agencia de viajes informará, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.
- Asegurar que los precios de alojamiento se ajustan a los límites fijados por la normativa de la Administración Pública en materia de indemnización por razón del servicio (ver punto 8).
- Alquiler de vehículos, con y sin conductor.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

**2.- LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DE LA FIBHCSC**

En casos de fuerza mayor y por causa suficientemente justificada, la FIBHCSC se reserva el derecho de no incluir en el contrato determinadas prestaciones de hotel, alquiler de salas de reuniones y adquisición de títulos de viaje, así como el contratar directamente determinados servicios con compañías de transporte y establecimientos hoteleros.

**3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR**

Negociación de condiciones especiales con los distintos proveedores de servicios (alojamiento, transportes aéreos, terrestres y marítimos, etc.), tanto en lo que se refiere a condiciones económicas como a condiciones de preferencia.

**a. Reservas de hotel:**

Gestión de precios especiales, reservas, confirmación y facturación de habitaciones de hotel.

**b. Reservas de avión, ferrocarril, autocar, barco y cualquier otro medio de transporte:**

Reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, y cambios, nuevas emisiones, anulaciones y reembolso de títulos de viaje.

La Agencia de Viajes (en adelante "Agencia de Viajes" y/o "Adjudicatario") deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plaza en todas las compañías aéreas, navieras, ferroviarias, de autocar, etc., en su caso, con reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque, así como con un programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más ventajosa, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, fechas y duración.

**c. En todos los servicios relacionados en los apartados a y b la Agencia de Viajes deberá negociar condiciones especiales con los distintos proveedores. Si la FIBHCSC obtiene directamente condiciones más ventajosas, la Agencia debe asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios y facturar los mismos sin que dichas condiciones sufran variación alguna.**

El adjudicatario asumirá el compromiso de cumplir las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos por la FIBHCSC:

**a) Prepagos, cuando fuera necesario para gestionar reservas a cargo de la FIBHCSC.**

**b) Entrega y recogida de documentación a través de un servicio de mensajería.**

Los títulos de transporte y hotel serán entregados en la Oficina Técnica de la FIBHCSC (c/Profesor Martín Lagos, s/n, 4ª Sur, 28040 Madrid), o en el lugar donde la FIBHCSC le indique, con al menos, dos días de antelación, aunque se usará, siempre que sea posible, y preferentemente, el billete electrónico y la transmisión de documentos escaneados por correo electrónico.

La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para la FIBHCSC.

**c) Servicio permanente de Información y apoyo.** El Adjudicatario 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 9.00h a 19.00h.

**d) La agencia de viajes adjudicataria deberá poner a disposición de la FIBHCSC los medios personales, materiales y técnicos necesarios para la óptima prestación del servicio.**

**e) Servicio personalizado.** La cuenta de la FIBHCSC debe ser atendida por un responsable de la misma, con preparación y experiencia adecuadas, el cual supervisará la actuación del personal encargado de la cuenta. La prestación del servicio no supone vínculo laboral alguno entre la FIBHCSC y los empleados del Adjudicatario.



- f) Existencia de un **servicio telefónico** para incidencias fuera de horario.
- g) La **Agencia de Viajes** debe garantizar la **disponibilidad y rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta de la FIBHCSC**; la agilidad en la solución de incidencias, cambios de billetes, reembolsos, etc., y un control exhaustivo del servicio prestado.
- h) El **Adjudicatario** deberá realizar la **facturación, con desglose de IVA, siguiendo las instrucciones de la FIBHCSC**.

Las facturas resultantes de los servicios solicitados serán remitidas a la dirección de correo electrónico indicada previamente por la FIBHCSC.

En cada una de las facturas se especificará de forma clara y detallada lo siguiente:

- Código del proyecto del usuario de la prestación
  - Nombre completo del usuario de la prestación
  - Medio de transporte utilizado (cuando proceda)
  - Servicio facturado
  - Fecha del servicio
  - Impuestos y demás conceptos con trascendencia económica
- i) La **Agencia de Viajes** debe contar con un seguro de responsabilidad civil de, al menos, 500,000 euros por siniestro y anualidad, la cual deberá estar en vigor durante todo el plazo de duración del contrato, así como con los seguros necesarios para dar cobertura a los riesgos derivados del objeto del contrato.

En la oferta técnica se debe especificar la descripción de los tipos de seguros de viajes con que cuenta (y/o, contará durante la vigencia del contrato), sin coste adicional para el viajero, y las coberturas de los mismos incluyendo ámbito de cobertura mundial (seguro de accidentes de viaje, seguro de asistencia de viaje, etc).

#### 4.- SOLICITUD DE SERVICIOS

Los servicios serán solicitados a la Agencia de Viajes por la FIBHCSC, a través de la Unidad de Coordinación del Proyecto y/o a través de la Unidad Técnica de la FIBHCSC.

La Agencia de Viajes facilitará, con la mayor brevedad posible, a la FIBHCSC y a los usuarios de los servicios, cualquier tipo de información que soliciten, tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc.

En el caso de que la información se solicite por escrito, la agencia de viajes facilitará los itinerarios posibles, en su caso, señalando el que reúne las condiciones más interesantes.

La Agencia de Viajes se compromete en cualquier caso a contestar en el plazo de 24 horas, los días laborables, y el siguiente laborable en caso de ser festivo.

## 5.- MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS O DE CONDICIONES DEL VIAJE

La Agencia de Viajes tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para la FIBHCSC.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la Agencia de Viajes serán a su cargo.

## 6.- 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 FIBHCSC. Este documento se incorporará al **sobre 2 (Documentación técnica)** de la oferta.

## 7.- TARIFAS Y ESTADÍSTICAS

Una vez formalizado el contrato, y siempre que lo solicite la FIBHCSC, la Agencia de Viajes facilitará una lista de tarifas oficiales, de las tarifas especiales y de las deducciones ofrecidas (conseguidas para los usuarios del presente contrato), clasificados según los distintos tipos de transportes y los principales destinos.

Mensualmente o trimestralmente, en caso de ser requerido por la FIBHCSC, la Agencia de Viajes facilitará a esta entidad información estadística de todas las prestaciones efectuadas, incluyendo la siguiente información estadística: número de billetes emitidos, compañías de transporte, tarifa, comisiones aplicadas, etc. Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

## 8.- PARTICULARIDADES DEL ALOJAMIENTO DE LOS USUARIOS DEL PRESENTE CONTRATO

Los hoteles, de 3 y 4 estrellas, cuyo precio debe estar dentro de los límites fijados por la normativa de la Administración Pública en materia de indemnización por razón del servicio, deberán ser céntricos (salvo que la FIBHCSC indique lo contrario), estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios.

El precio de los alojamientos debe incluir el alojamiento y desayuno y todos los impuestos (salvo que la FIBHCSC indique lo contrario), siendo el importe máximo el que corresponda a cada uno de los grupos/categorías contemplados en la normativa referida en el primer párrafo de presente punto.

La agencia de viajes informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento, siempre incluidas dentro del importe máximo que corresponda cada grupo.

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO

POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN  
DE LA FUNDACIÓN  
FECHA Y FIRMA:

  
24/5/2010