

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA PLATAFORMA DE UNIDADES DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA Y ENSAYOS CLÍNICOS (SCReN), A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS. EXPEDIENTE P.A 1/19.

1. OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES GENERALES.

Este pliego tiene como objeto establecer las condiciones de prestación a favor de la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos (en adelante "FIBHCSC") de los servicios de desplazamiento, alojamiento y cobertura de eventos que resulten necesarios durante la ejecución de los proyectos PT17/0017/0001 y PT17/0017/0018 (en adelante los "proyectos").

2. AGENTES IMPLICADOS.

Los servicios serán solicitados a la Agencia de Viajes por la FIBHCSC, a través de la Unidad de Coordinación de la Plataforma de Unidades de Investigación Clínica y Ensayos Clínicos (para servicios con cargo al Proyecto PT17/0017/0001) y/o a través de la Unidad de Ensayos Clínicos (para servicios con cargo al Proyecto PT17/0017/0018).

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR.

La Agencia de Viajes deberá encargarse de la 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.

La prestación del servicio incluirá los conceptos siguientes:

3.1. ALOJAMIENTO:

Los hoteles, 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 respecto al lugar en que se celebre el evento al que se acuda (salvo que la FIBHCSC indique lo contrario), estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que les son propios. El precio deberá incluir el alojamiento y podrá incluir o no el desayuno, siendo el importe máximo el que corresponda a cada uno de los grupos/categorías contemplados en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio y cualquier actualización de estas u otra norma que, en su caso, resulte de aplicación a la FIBHCSC.

Se asesorará y ofrecerá alternativas que, tanto por su localización como por su tarificación, sean más ventajosas para el interesado. 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.

En caso de que el alojamiento ofrecido por la empresa adjudicataria no se adecúe a las características solicitadas, o que su radio de proximidad al evento supere los 5 km, la FIBHCSC podrá solicitar a la Agencia que emita un certificado donde se haga constar que no ha sido posible encontrar alojamiento que reúna las

características solicitadas, o cuyo radio de proximidad al evento sea inferior a 5 km y se permitirá que la FIBHCSC pueda conseguirlo por otros medios alternativos.

Las tareas relacionadas con la solicitud de alojamiento serán la gestión de precios especiales, reservas, confirmación, facturación de habitaciones de hotel...etc.

3.2. DESPLAZAMIENTO.

Por desplazamiento se entiende las reservas de avión, ferrocarril, autocar, barco y cualquier otro medio de transporte.

Se facilitará 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. El desplazamiento será siempre gestionado en clase turista.

Las tareas relacionadas con la gestión de desplazamientos serán la reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, cambios, nuevas emisiones, anulaciones, reembolso de títulos de viaje..., etc.

La Agencia de Viajes 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.

3.2.1. ALQUILER DE VEHÍCULOS:

El adjudicatario deberá ofertar el servicio de alquiler de vehículos, con y sin conductor, siendo la FIBHCSC la que escogerá la opción que más se ajuste a sus necesidades.

La empresa Adjudicataria gestionará las reservas de alquiler que se requieran dentro de las categorías de coche pequeño o mediano, siguiendo el procedimiento establecido por la FIBHCSC.

3.3. COBERTURA DE EVENTOS.

La adjudicataria deberá prestar los servicios que sean necesarios para la cobertura de eventos, entendiéndose que tales eventos requerirán de una cobertura especial por la naturaleza propia del evento.

Dentro del servicio de cobertura de eventos quedarán incluidas las siguientes prestaciones especiales acordes a sus especiales características que puedan necesitarse; servicios audiovisuales (fotos, vídeos, cañones..., etc.), servicios de diseño gráfico, de edición, de acreditación y cualquier otro servicio que sea preciso para la organización del evento.

Para ello, los licitadores en su oferta deberán presentar la memoria descriptiva del método y plan de trabajo para la prestación del servicio y la organización integral de eventos de grupos grandes, en la que se incluirán las características de los medios técnicos, humanos y materiales, así como, la metodología de atención personalizada que el licitador se comprometa a utilizar en la prestación del servicio.

Finalmente, la Agencia de Viajes deberá asegurar el cumplimiento de las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos:

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

b) Envío de documentación, preferiblemente a través de correo electrónico.

Los títulos de transporte y hotel serán entregados en la FIBHCSC a los “agentes implicados” descritos en el apartado 2. La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para la FIBHCSC.

c) Servicio permanente de información y apoyo. La Agencia de Viajes atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes en horario mínimo de 9.00 a 17.00 horas. Se proporcionará información a la mayor brevedad posible sobre cualquier tipo de información que se solicite, tanto verbal como escrita, respecto a la prestación del servicio. Además, prestará un asesoramiento de carácter continuado con soporte para la elección de las mejores alternativas.

El plazo de respuesta del servicio solicitado será de 24 horas los días laborables de lunes a viernes. En cualquier caso, se deberán cubrir las necesidades del servicio en todo momento, adelantándose las gestiones que pudieran coincidir fuera del horario laboral. Además, si por causas de fuerza mayor se dispusiera de poco margen para tramitar el servicio, podrá requerirse que la gestión se resuelva incluso antes de las 24 horas.

d) La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la FIBHCSC los medios personales, materiales y técnicos necesarios para la óptima prestación del servicio, debiendo conocer las particularidades de prestación del servicio en la misma. Además, la adjudicataria deberá negociar condiciones especiales en los servicios con los diferentes proveedores. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta de la agencia.

e) Servicio personalizado. Se designará una persona responsable de la cuenta de la FIBHCSC con preparación y experiencia adecuadas, la cual, supervisará la actuación del personal encargado de la cuenta, se relacionará con el responsable que designe el Órgano de Contratación y resolverá, de mutuo acuerdo con este último, las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento del servicio. La prestación del servicio no supone vínculo laboral alguno entre la FIBHCSC y los empleados de la Agencia.

f) Existencia de un servicio telefónico de incidencias 24 horas, preferiblemente un teléfono móvil.

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) La empresa Adjudicataria deberá realizar la facturación, con desglose de IVA, siguiendo las instrucciones de la FIBHCSC.
- i) La Agencia de Viajes debe contar con un seguro de responsabilidad civil de, al menos, 500.000 euros por siniestro y anualidad, el 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 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.).
- j. En caso de fuerza mayor, y por causa suficientemente justificada, la FIBHCSC se reserva el derecho de no encargar a la Agencia de Viajes determinadas prestaciones del hotel, adquisición de títulos de viaje, así como, contratar directamente servicios con compañías de transportes y establecimientos hoteleros.
- k. La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para solventar quejas, reclamación de daños, indemnizaciones por retraso y otras a las que tenga derecho la FIBHCSC o el personal de la Plataforma de Unidades de Investigación Clínica y Ensayos Clínicos ante terceros.

4. MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS O DE CONDICIONES DEL VIAJE.

La Agencia de Viajes realizará sus mejores esfuerzos para intentar que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para la FIBHCSC, sin perjuicio de que los licitadores en su propuesta puedan ofertar la exoneración de gastos/cargos en los términos señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

5. 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 empresa Adjudicataria 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.

Madrid, a 3 de abril de 2019.

POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN,

PRESIDENTE FIBHCSC	DIRECTOR FIBHCSC
D. José Francisco Soto Bonel	D. Antonio Portolés Pérez

Nota: Se hace saber que el presente documento asociado al expediente referenciado se encuentra efectivamente firmado de forma manuscrita dentro del expediente sito en las instalaciones de la FIB Hospital Clínico San Carlos.