

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. NÚMERO DE EXPEDIENTE: AGENCIA VIAJES\_2020.**

## INDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2.	ALCANCE DEL SERVICIO .....	2
2.1	Perfil del Viajero.....	3
2.2	Títulos de Transporte .....	3
2.3	Alojamiento.....	4
2.4	Alquiler de vehículos.....	5
2.5	Sistemas para atención al usuario y gestión del servicio .....	5
2.5.1	Sistema de Ofertas y Reservas de Viajes.....	6
2.5.2	Sistema de Gestión de los Servicios .....	6
2.5.3	Sistema de Alertas e información al usuario.....	8
2.6	Seguros .....	9
2.7	Cobertura Geográfica y Asistencial. ....	10
2.8	Informes.....	10
3.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....	11
4.	CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA .....	133
5.	PLAZO DE EJECUCIÓN .....	133
6.	PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO.....	133

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

La Fundación IMDEA Software se desempeña dentro del marco institucional de IMDEA promovido por el gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid. Sus objetivos principales son fomentar y desarrollar las actividades de I+D+i para la transferencia de tecnologías de redes de comunicaciones, en colaboración con institutos de investigación, universidades, centros tecnológicos y compañías privadas del sector industrial, contando con equipos de investigadores nacionales e internacionales.

Los proyectos de investigación se ejecutan principalmente financiados con fondos públicos de programas nacionales y europeos, existiendo también proyectos para la industria y acuerdos de colaboración con el sector privado.

Dichas actividades y ejecución de proyectos llevan consigo desplazamientos tanto a destinos nacionales como internacionales del personal vinculado a la Fundación, y como consecuencia de estos desplazamientos es necesario disponer en la mayoría de los casos de un servicio agencia de viajes y asistencia técnica en la gestión de dichos viajes.

El objeto de este contrato es el servicio de agencia de viajes y asistencia técnica en la gestión de viajes comprendiendo el transporte, alojamiento y alquiler de vehículos para el equipo de profesores, estudiantes y de todo el personal relacionado con actividades propias de la Fundación IMDEA Software por motivos profesionales. Este pliego se refiere a todos ellos, en adelante, como a los usuarios o los viajeros.

Este pliego de prescripciones técnicas, que complementa al de cláusulas jurídicas, detalla el alcance del servicio, las condiciones que regirán la prestación del mismo, las especificaciones técnicas que deberá cumplir la empresa adjudicataria, así como los medios materiales y humanos que deberá aportar.

## **2. ALCANCE DEL SERVICIO**

El alcance del servicio son todas aquellas funciones propias de una Agencia de Viajes (información, programación de viajes, reservas, su confirmación, expedición de billetes en líneas regulares de transporte, incluidas líneas aéreas de bajo coste, reservas de alojamiento, envío de billetes al usuario, etc.) con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles para las fechas solicitadas, dentro

de los límites para alojamiento que se indicarán al adjudicatario a la hora de prestar el servicio.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un Sistema de Gestión de los Servicios, que permita la solicitud de servicios de viaje por parte de un viajero, su autorización por los responsables asignados y el envío a la empresa adjudicataria para su gestión.

En concreto, el alcance del servicio objeto de este contrato a proporcionar por la empresa adjudicataria es el que se describe a continuación:

### **2.1 Perfil del Viajero**

Creación y mantenimiento de una base de datos con el perfil del viajero a fin de registrar los datos de carácter personal y preferencias requeridos para la prestación del servicio objeto de este contrato, con el propósito exclusivo del uso al que está destinada en el marco del presente contrato y cumpliendo de manera íntegra con la normativa de protección de datos de Carácter Personal vigente en cada momento.

### **2.2 Títulos de Transporte**

Reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de transporte, tanto para viajes nacionales como internacionales solicitados y autorizados por los usuarios.

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes, para viajes nacionales e internacionales, por cualquiera de los medios existentes, incluyendo líneas aéreas de bajo coste si así lo solicitan y aprueban los usuarios.

La emisión de billetaje será siempre que técnicamente se pueda, electrónica. La impresión en papel de billetaje aéreo queda excluida salvo petición expresa y por escrito de un representante autorizado por la Fundación.

No se admiten cargos por reembolso y remisiones.

Los cargos de emisión de billete serán fijos, correspondiéndose con la oferta realizada por el adjudicatario conforme a lo dispuesto en el Apartado 9.1.1 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Jurídicas Particulares.

Aspectos a cumplir por la empresa adjudicataria:

- Proveer a los usuarios la información sobre horarios, itinerarios más idóneos y disponibilidad de plazas.
- Ofrecer en todos los casos la tarifa más ventajosa en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios y características del viajero, así como, otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas, en todo caso, las instrucciones emitidas por la Fundación respecto a los usuarios en lo referente a las características del servicio de transporte.
- La información debe ser facilitada de forma que quede constancia de la misma y será necesario que se adjunte al albarán de entrega del billete, copia del fax o correo electrónico enviado a los usuarios, en el que quedará constancia de al menos tres alternativas, especificando las condiciones de cada una.
- La empresa adjudicataria podrá presentar copias de convenios o acuerdos suscritos con compañías aéreas, para obtener descuentos en clase turista o negocios, acceso a tarifas de internet u otras mejoras.
- Garantizar que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente.

### **2.3 Alojamiento**

Tramitación y confirmación de las plazas hoteleras solicitadas y aprobadas por los usuarios de la Fundación, tanto nacionales como internacionales y en las categorías que se indiquen por la Dirección de la Fundación.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Fundación en todo momento una capacidad hotelera dentro de los límites máximos establecidos.

Los hoteles serán de la máxima categoría posible, estarán céntricos, bien comunicados y deben reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente.

La empresa adjudicataria podrá tramitar y confirmar alojamientos de bajo costo, tipo Airbnb o similar si así lo solicitan y aprueban los usuarios.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de alojamiento quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- informar, cuando se le requiera, sobre los hoteles disponibles cuyo precio esté dentro de los límites establecidos, su localización y características, y sobre los medios de transporte cercanos.
- tramitar las reservas y confirmar las plazas hoteleras.
- emitir y entregar los correspondientes bonos de alojamiento (*vouchers*).
- gestionar los cambios y anulaciones de las reservas, que sean solicitados.

#### **2.4 Alquiler de vehículos.**

El servicio de alquiler de vehículos abarca los viajes nacionales e internacionales.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio de alquiler de vehículos quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- tramitar las reservas de vehículos y las confirmaciones de servicios.
- entregar los correspondientes bonos.
- gestionar los cambios y anulaciones de las reservas o de los bonos emitidos que sean precisos.

#### **2.5 Sistemas para atención al usuario y gestión del servicio**

La empresa adjudicataria proporcionará, a su cargo, los medios humanos con la formación necesaria para atender sus obligaciones, y materiales suficientes para que se cumplan los fines a que está destinada. El personal dedicado tendrá un nivel de inglés suficiente para poder atender las cuestiones que se planteen (mínimo B2).

El licitador deberá ofrecer los siguientes sistemas:

### **2.5.1 Sistema de Ofertas y Reservas de Viajes.**

Los licitadores deberán contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plazas en todas las compañías áreas o ferroviarias, con opción a reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque cuando sea posible.

Los licitadores contarán con un **programa integrado** que permita elegir en cada ocasión la tarifa más conveniente y económica, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, clase, fechas y duración.

Los licitadores estarán en condiciones de efectuar la reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.

Los licitadores deberán describir este sistema en la Memoria exigida para la valoración detallando su funcionamiento y funcionalidades.

### **2.5.2 Sistema de Gestión de los Servicios**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Fundación un Sistema de Gestión de los Servicios, basado en una **aplicación web** en inglés que permita la solicitud de servicios de viaje por parte de un viajero, su autorización y el envío a la empresa adjudicataria para su gestión.

Los licitadores deberán describir este sistema en la Memoria exigida para la valoración detallando su funcionamiento y funcionalidades y el cumplimiento con los siguientes requisitos:

Alojamiento y Acceso:

- Su puesta a disposición, alojamiento, gestión y mantenimiento correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Será accesible por Internet para los usuarios de la Fundación y articulará el intercambio de información entre los viajeros, autorizadores y la agencia de viajes para la solicitud y prestación de los servicios. Se valorará si el sistema dispone de una **app para Smartphones**.

Gestión de usuarios y seguridad:

- Cada viajero o autorizador solo podrá acceder a sus datos, en ningún caso podrán acceder a los datos de otros viajeros.
- Los nuevos usuarios serán registrados tras haberse recibido la aprobación de la persona autorizada por la Fundación para el usuario que se va a dar de alta.
- Los usuarios serán identificados de forma segura al inicio de cada sesión.
- Recabará el consentimiento expreso de los usuarios a que se recojan y almacenen sus datos de carácter personal (perfil de viajero) para el propósito exclusivo del uso al que está destinada la aplicación en el marco del presente contrato y con cumplimiento exhaustivo de toda la normativa aplicable a los mismos, y el consentimiento a que solo se podrá realizar la cesión de dichos datos a empresas que sucedieran a la adjudicataria en contratos futuros de agencia de viajes, y bajo petición y autorización del órgano de contratación.

Funcionalidades:

- Permitirá la configuración del flujo de autorización (supervisor y Administración) para los viajes.
- Dejará constancia de las actuaciones realizadas por la agencia de viajes en la prestación del servicio, fecha, horas, opciones y precios ofertados y demás datos, que permitan realizar un seguimiento de cada petición. Estos datos quedarán **registrados** incluso cuando finalmente se produzca una cancelación de la petición del servicio.
- Permitirá la creación de perfiles de supervisión y aprobación (al menos 2) que permitan a los responsables de viajes del órgano de contratación, la consulta de toda la información referente a los viajes gestionados en su ámbito de competencia.
- El viajero podrá solicitar a la agencia de viajes información sobre itinerarios, localizaciones, precios y disponibilidad de los servicios.
- El viajero podrá solicitar y tramitar electrónicamente las peticiones de billetes de transporte y bonos de alojamiento.
- El viajero podrá calificar su petición de servicios como urgente y dicha calificación llevará una tramitación diferente al resto de servicios en cuanto al tiempo de respuesta del adjudicatario.

- Permitirá la modificación de una petición realizada y en tramitación, cambiando o anulando los servicios incluidos en ella, sin obligar a la cancelación de la misma y la generación de una nueva petición.

Integración con otros sistemas:

- La aplicación y el sistema de información en que se sustenta deberá estar construida de forma que, si fuera necesario, se pudiera desarrollar una integración a través de servicios web con otro sistema informático de la Fundación (ERP) a los efectos de recibir, procesar y transmitir la información y documentación relativa a las peticiones de servicio.

Documentación y Ayudas para utilización de la herramienta:

- Se proporcionarán manuales de usuario en inglés que ilustren como llevar a cabo la gestión de los servicios y el uso de las funcionalidades proporcionadas y se dispondrá de ayuda accesible desde la propia aplicación que permita al usuario obtener más información, casos prácticos, acceso al manual, etc.

### **2.5.3 Sistema de Alertas e información al usuario**

La empresa adjudicataria contará con un Sistema de Alerta que, mediante correo electrónico, SMS o cualquier otro medio que garantice su envío al viajero, permita avisar circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos, etc.).

Se podrá incluir cualquier otra herramienta que revierta en un óptimo sistema de comunicación y atención al usuario, entendiéndose por tal aquél que permita a dichos usuarios disponer en el menor tiempo posible de información relativa a confirmaciones, cancelaciones o retrasos que afecten a los medios de locomoción, así como a cancelaciones o modificaciones en los títulos de alojamiento.

## 2.6 Seguros

Son obligatorios los siguientes seguros, con cobertura nacional e internacional.

- Seguro de responsabilidad civil, para cubrir cualquier responsabilidad derivada del cumplimiento del servicio, debiendo garantizar la póliza correspondiente un mínimo de 600.000 € (SEISCIENTOS MIL EUROS) por siniestro.

Además, en la póliza de seguro contratada, deberá figurar como asegurada adicional la Fundación IMDEA Software, sin perder la condición de tercero. Esta póliza deberá estar en vigor durante todo el plazo de duración de la adjudicación y, en su caso, durante su prórroga. Dicha póliza deberá cubrir a la Fundación por todos los riesgos que pudieran derivarse de la ejecución del servicio, incluyendo la asistencia letrada y representación en juicio en caso de que la Fundación sean demandadas, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución.

- Seguro colectivo de accidentes, con un mínimo garantizado de 1.250.000 € (UN MILLÓN DOSCIENTOS CINCUENTA MIL EUROS) por muerte o incapacidad permanente.
- Seguro de Asistencia en Viaje que deberá garantizar:
  - Gastos sanitarios en caso de enfermedad o accidentes sobrevenidos durante el viaje con un límite de 25.000 euros.
  - Transporte y repatriación en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento sobrevenido durante el viaje.
  - Pérdida, robo o daño de equipaje, con un mínimo de 1.500 € (MIL DOSCIENTOS EUROS).

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al viajero el teléfono de contacto 24 horas de la aseguradora que atienda las incidencias que pudieran producirse al respecto durante su viaje.

## **2.7 Cobertura Geográfica y Asistencial.**

Los licitadores harán constar en sus ofertas la cobertura geográfica de sus servicios. Se valorará la cobertura más amplia, siendo de interés una cobertura global a nivel nacional e internacional.

Los licitadores contarán con un Servicio propio permanente de información y apoyo, incluido sábados, domingos y festivos (24h/365 al año), con el objeto de atender posibles contingencias.

Se valorará positivamente contar con un sistema de gestión de llamadas para la atención de contingencias que ofrezcan acuerdos de nivel de servicios basados en tiempo máximo para atención telefónica y resolución de incidencias de acuerdo a su categorización.

## **2.8 Informes**

La Empresa adjudicataria facilitará a la Fundación Informes de Gestión semanal sobre los servicios de viajes prestados, que necesariamente han de incluir como mínimo:

- Tipos de servicios prestados.
- Destinos: frecuencia, importes y descuentos obtenidos.
- Medios de Transporte y compañías empleadas. Importes y descuentos obtenidos.
- Hoteles: frecuencia, importes y descuentos obtenidos.
- Gasto unitario por usuario en cada servicio.
- Gastos por servicio con detalle individual.

### 3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de la Fundación será la encargada de realizar el seguimiento de la ejecución y cumplimiento del contrato.

La Fundación no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la Agencia que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean más ventajosas.

La Fundación en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito u otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para garantizar las reservas y la prestación del servicio.

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a prestar el servicio en las siguientes condiciones:

- La aplicación informática tendrá que ponerse en marcha en la tercera semana después de firmado el contrato.
- En el caso de que así lo solicite la Fundación, se aportará **acreditación de las distintas ofertas existentes**, tanto en medios de transporte como en alojamiento.
- El precio ofertado vinculará durante el tiempo que la empresa adjudicataria se comprometa a mantener la reserva y hasta la fecha de la efectiva emisión del billete de transporte o bono de hotel, que deberá tener lugar dentro de dicho período.
- Si durante el período de la reserva apareciesen precios más económicos para el trayecto o estancia solicitado por la Fundación, el adjudicatario estará obligado a hacer la actualización y a facturar el precio más económico surgido en el ínterin.
- Si por el contrario, finalizado el plazo para mantener la reserva, apareciesen precios más elevados a los remitidos en el momento de la petición del servicio, la empresa adjudicataria deberá indicar

expresamente dicho incremento con antelación a la realización de la emisión definitiva.

- Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino, etc. se estará a lo establecido por cada empresa de transporte o alojamiento en dichas circunstancias. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar al usuario, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que apliquen sobre dichos aspectos.
- Los gastos suplementarios debidos a las modificaciones o cancelaciones que sean debidos a una negligencia imputable a la empresa adjudicataria serán a su cargo. Por el contrario, si los gastos son imputables a la Fundación, serán asumidos por ésta.
- La empresa adjudicataria aplicará la política de viajes de la Fundación y se someterá, en todo momento, a las decisiones que le afecten y que sean adoptadas por la dirección de la Fundación, dentro del área de su respectiva competencia. Dicha política será facilitada por la Fundación al inicio del contrato de servicios.
- La empresa adjudicataria tramitará los servicios prestados de acuerdo con los procedimientos fijados por la Fundación, tanto a nivel de las autorizaciones necesarias para la emisión de billetes y/o bonos, como para la facturación, la cual tendrá el desglose de IVA, teniendo, en cualquier caso, que proveer junto con estos billetes y/o bonos un resguardo del servicio prestado al Departamento de Contabilidad o al usuario designado por la Fundación.
- La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para la gestión de las quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho la Fundación ante terceros en el marco de la ejecución del contrato.
- Cuando la información del viaje (billetes, bonos, justificantes, etc.) no pueda transmitirse por medios telemáticos, el adjudicatario establecerá un sistema de mensajería para su entrega en las oficinas de la Fundación en el

menor tiempo posible desde su emisión, con un máximo de 2 horas desde la confirmación del servicio sin cargo adicional alguno para la Fundación.

- El alojamiento, transporte, etc., encargado deberá efectuarse no sólo en condiciones dignas sino optimizando niveles de calidad en relación con las cantidades disponibles.
- El adjudicatario debe tener todas las autorizaciones, permisos en vigor y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio.
- La empresa adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 09:00 a 19:00 horas
- Las peticiones tanto de información como de prestación de servicios recibidas deben responderse antes de 2 horas, salvo que la urgencia del servicio requiera un plazo menor.

#### **4. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA**

Se acompañará una memoria en donde se desarrollará el contenido de la oferta que incluirá la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, indicados en el apartado 9 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Jurídicas y las prestaciones adicionales que aportan en los casos en que apliquen.

#### **5. PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de vigencia de la presente licitación vendrá establecido en el Pliego de Cláusulas Jurídicas que ha de regir EL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES a adjudicar por procedimiento abierto simplificado con pluralidad de criterios.

#### **6. PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO**

El valor estimado de la presente licitación vendrá establecido en el Pliego de Cláusulas Jurídicas que ha de regir para EL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE

AGENCIA DE VIAJES a adjudicar por procedimiento abierto simplificado con pluralidad de criterios.

Madrid, a 30 de enero de 2020.

POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.

<b>DIRECTORA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE</b>
<b>Dña. María Alcaraz</b>

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO

FECHA Y FIRMA