

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN  
EL CONTRATO DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA  
FUNDACIÓN IMDEA NETWORKS, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO  
ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.  
EXPEDIENTE L01/2023**

**ÍNDICE**

1.	OBJETO DEL CONTRATO .....	2
2.	ALCANCE DEL SERVICIO .....	3
2.1	Perfil del Viajero. ....	3
2.2	Títulos de Transporte. ....	3
2.3	Alojamiento.....	5
2.4	Alquiler de vehículos. ....	5
2.5	Sistemas de gestión del servicio .....	6
2.5.1	Sistema de ofertas y reservas de viajes .....	6
2.5.2	Servicios de solicitud y reserva de viajes .....	6
2.5.2.1	Servicio reserva de viajes en línea (on-line).....	6
2.5.2.2	Servicio reserva de viajes fuera de línea (off-line).....	8
2.5.3	Sistema de alertas de incidencias .....	9
2.6	Seguros.....	9
2.7	Cobertura geográfica y servicio de asistencia 24 horas. ....	10
2.8	Informes y facturas.....	10
2.8.1	Facturas. ....	10
2.8.2	Informes. ....	10
3.	MEDIOS HUMANOS .....	11
4.	MEDIOS MATERIALES.....	12
5.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....	12
6.	CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	14
7.	RESPONSABILIDAD CIVIL.....	14
	ANEXO I: Dietas diarias permitidas para alojamiento .....	15
	ANEXO II: Datos de explotación del servicio .....	18

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN  
EL CONTRATO DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA  
FUNDACIÓN IMDEA NETWORKS, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO  
ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.**

**EXPEDIENTE L01/2023**

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

La Fundación IMDEA Networks 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.

La Fundación IMDEA Networks no dispone entre sus medios personales y materiales, con la posibilidad de gestionar por sí misma las reservas, modificaciones, emisiones y trámites necesarios para cubrir las necesidades de su personal en materia de viajes y alojamientos.

El objeto de este contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes y asistencia técnica en la gestión de viajes, comprendiendo la emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, marítimo y terrestre, reservas de alojamiento, tanto en territorio nacional como internacional, y cualquier otro servicio propio del sector que pueda demandarse, como alquiler de vehículos con o sin conductor, transfers desde aeropuertos a hoteles y/o puntos de destino, etc.. para el equipo de profesores, estudiantes y de todo el personal relacionado con actividades propias de la Fundación IMDEA Networks 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.

El contenido del presente Pliego revestirá carácter contractual, por lo que deberá ser firmado, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

En los apartados siguientes se describen los servicios incluidos en el presente contrato y las condiciones para su realización.

## **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, sistemas de alerta, servicio de asistencia, etc.) con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles para las fechas solicitadas, dentro de los límites para alojamiento que se indican en el Anexo I de este documento.

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, así como informes de los servicios contratados y de la facturación.

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 de gestión por reembolsos o anulaciones de billetes.

La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar cualquier reserva, los gastos y condiciones de anulación de la misma, si existiesen.

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 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 correo electrónico enviado a los usuarios, en el que quedará constancia de al menos dos 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, 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 de las dietas por manutención fijados en la normativa vigente, que a la fecha de este documento se rigen por el Real Decreto 462/2002, del 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, actualizado el 03 de diciembre de 2005 (BOE-A-2005-19988), contenidos en el Anexo I de este documento, o normativa que le sustituya, la cual sería actualizada por la Fundación e informada a la empresa adjudicataria. Todo ello sin perjuicio de los descuentos que haya ofertado conforme a lo indicado en el Apartado 9.1 del CAPITULO I del Pliego de Cláusulas Jurídicas Particulares.

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 presentar copias de convenios o acuerdos suscritos con cadenas hoteleras y podrá tramitar y confirmar alojamientos de bajo costo, 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 sobre los hoteles disponibles cuyo precio esté dentro de los límites indicados en el Anexo I, su localización y características, su distancia al centro de la ciudad o respecto a otra ubicación indicada y sobre los medios de transporte cercanos.
- Tramitar las reservas y confirmar las plazas hoteleras.
- Emitir y entregar los correspondientes bonos de alojamiento (vauchers) - 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 de gestión del servicio**

### **2.5.1 Sistema de ofertas y reservas de viajes**

Los licitadores deberán contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas (tipo Amadeus o similar) que permitan realizar la oferta y confirmación inmediata de plazas, integrado a un programa que permita comparar para cada servicio solicitado la tarifa más conveniente y económica, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, fechas y duración, con el fin de trasladar esa información al solicitante de la reserva para seleccionar la más conveniente.

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, e igualmente podrán gestionar anulaciones y reembolsos.

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

### **2.5.2 Servicios de solicitud y reserva de viajes**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Fundación los Servicios de Solicitud y Reserva de Viajes, tanto en línea (on-line) como fuera de línea (off-line) 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 estos servicios en la Memoria exigida para la valoración detallando su funcionamiento y funcionalidades y el cumplimiento con los requisitos indicados a continuación en los apartados 2.5.2.1 y 2.5.2.2.

#### **2.5.2.1 Servicio reserva de viajes en línea (on-line)**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Fundación, un Servicio de Solicitud y Reserva de Viajes en línea (on-line) basado en una **herramienta web** que debe estar **implementada antes de la finalización del primer mes**, contado desde la entrada en vigor del contrato y que cumpla con los siguientes requisitos:

- Herramienta de auto-reserva Cytric de Amadeus u otro similar que ofrezca las mismas prestaciones y garantías.

- Su puesta a disposición, alojamiento, respaldo, gestión, actualizaciones de la herramienta, parametrización de la política de viajes de la Fundación, configuración del flujo de autorización y mantenimiento, correrán 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.
- Permitirá la configuración del flujo de autorizaciones para los viajes de todos los usuarios de la Fundación, para uno o más aprobadores.
- Permitirá la parametrización de la política de viajes de la Fundación de acuerdo a la clase aceptada para títulos de transporte y límites permitidos para alojamientos.
- La interfaz de usuario de la herramienta debe estar preparada para multilinguaje (inglés y español).
- 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.
- Incluirá la creación de perfiles de supervisión 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. Igualmente, la herramienta deberá permitir la creación de perfiles que puedan organizar viajes para otros viajeros e invitados.
- El viajero o las personas designadas por la Fundación podrán consultar en línea y en todo momento la información sobre itinerarios, localizaciones, precios y disponibilidad de los servicios.
- El viajero podrá confirmar a través de la herramienta las reservas para la emisión de billetes de transporte aéreo, bonos de alojamiento y alquiler de vehículos.
- 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.
- Los usuarios podrán visualizar el estatus de sus reservas: pendientes por aprobación, aprobadas, rechazadas, confirmadas o canceladas. Además, los autorizadores podrán visualizar las reservas que tienen pendientes por aprobación.
- La empresa adjudicataria registrará los perfiles de viajeros del personal de la Fundación aprobados para darlos de alta en la herramienta. Igualmente, 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. La herramienta permitirá la creación de perfiles de administradores para el personal de la Fundación quienes podrán realizar el alta de nuevos usuarios.
- Permitirá el almacenamiento de datos de carácter personal (perfil del viajero). La empresa adjudicataria recabará el consentimiento expreso de los usuarios a que se recojan y almacenen

sus datos para el propósito exclusivo del uso al que está destinada la aplicación en el marco del presente contrato y con cumplimiento exhaustivo del RGPD y normativa vigente aplicable a los mismos. También se recabará el consentimiento de que solo se podrá realizar la cesión de dichos datos a empresas que sucedieran a la adjudicataria en contratos futuros de agencia de viajes bajo petición y autorización del órgano de contratación.

- Cada viajero o autorizador solo podrá acceder a sus datos, en ningún caso podrán acceder a los datos de otros viajeros.
- Los usuarios serán identificados de forma segura al inicio de cada sesión.

#### Entrenamiento y Documentación para utilización de la herramienta

- La empresa adjudicataria incluirá en su oferta una formación para el personal de la Fundación para cada perfil definido en la herramienta, la cual deberá impartir en **idioma inglés** para el perfil de usuario-viajero.
- Se proporcionarán manuales de usuario para viajeros y autorizadores en **idioma 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.

#### Soporte

- Se dispondrá de un servicio de soporte o contacto para solucionar posibles incidencias y errores en el funcionamiento de la herramienta para que éstos se resuelvan en el menor plazo posible. En todo caso, la empresa adjudicataria mantendrá informado al responsable del contrato por parte de la Fundación de las incidencias con la herramienta y acciones tomadas hasta su solución.

#### **2.5.2.2 Servicio reserva de viajes fuera de línea (off-line)**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Fundación desde la entrada en vigor del contrato, un Servicio de Solicitud y Reserva de Viajes fuera de línea (off-line) que se mantendrá igualmente luego de la puesta en funcionamiento del servicio en línea, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- Proporcionar un correo electrónico u otro medio telemático para que el viajero o las personas designadas por la Fundación soliciten información sobre itinerarios, localizaciones, precios y disponibilidad de los servicios, así como para reservar, anular y recibir a través de dicha vía los billetes de transporte aéreo, tren, bonos de alojamiento y alquiler de vehículos.
- 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.

- 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 18:00 horas.
- Las peticiones tanto de información como de prestación de servicios recibidas deben responderse antes de 24 horas.

### **2.5.3 Sistema de alertas de incidencias**

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 colectivo de accidentes en viajes en transporte público con un mínimo garantizado de 1.250.000 € por muerte o incapacidad permanente.
- Seguro para la cobertura sanitaria del viajero por el periodo del viaje, para los viajes en el extranjero por un importe mínimo de 15.000 euros.
- Seguro de accidentes 24 horas en España o en destino por un importe mínimo de 300.000 euros por fallecimiento o incapacidad permanente durante mínimo 30 días de duración del viaje.
- Repatriación del viajero en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento sobrevenido durante el viaje.
- Pérdida, robo o daño de equipaje, con un mínimo de 1.500 €.
- Asistencia 24 horas en viaje.

Además, la empresa adjudicataria deberá suscribir una póliza de responsabilidad civil para garantizar un mínimo de 600.000 euros (seiscientos mil euros) que deberá estar en vigor durante toda la duración del contrato. 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. El ámbito de cobertura de la póliza de responsabilidad civil será mundial.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al viajero los teléfonos de contacto 24 horas de la aseguradora que atienda las incidencias que pudieran producirse.

## **2.7 Cobertura geográfica y servicio de asistencia 24 horas.**

Los licitadores harán constar en sus ofertas la cobertura geográfica de sus servicios, exigiéndose una cobertura global a nivel nacional e internacional.

Los licitadores contarán con un Servicio propio permanente de información y asistencia, incluido sábados, domingos y festivos (24h/365 días del año) para comunicación telefónica desde y fuera de España, con el objeto de atender posibles contingencias que surjan fuera del horario de oficina al personal de la Fundación y con capacidad para emitir bonos de alojamiento o títulos de transporte, realizar cambios o anulaciones de los servicios encargados, resolver incidencias que se produzcan en los viajes y proporcionar información general y asesoramiento al viajero en caso de urgencias.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el teléfono de contacto del servicio de asistencia 24 horas junto a las comunicaciones de itinerarios y reservas confirmadas.

El servicio de asistencia debe proveerse en idioma inglés y español.

## **2.8 Informes y facturas.**

### **2.8.1 Facturas.**

El adjudicatario facturará a la Fundación de forma individualizada cada viaje. Al inicio del contrato, la Fundación indicará al adjudicatario los datos que deberán figurar de manera expresa en cada factura, incluyendo en su encabezado campos para referencias internas de la Fundación y se pactará la periodicidad de la facturación.

### **2.8.2 Informes.**

El adjudicatario presentará informes de facturación en formato Excel con frecuencia mínima mensual que deberán contener al menos la siguiente información sobre los servicios facturados: número de documento, fecha de facturación, datos del viajero, campos para referencias internas de la Fundación, fecha y vía de petición del servicio (en línea o fuera de línea), compañía empleada, fecha y duración del viaje, destino, importe, tasas e impuestos.

Adicionalmente, la Empresa adjudicataria facilitará a la Fundación Informes de Gestión con frecuencia mínima trimestral y un resumen anual sobre los servicios de viajes prestados, que necesariamente han de incluir como mínimo:

- Tipos de servicios prestados, destinos, frecuencias e importes.
- Medios de transporte y alojamientos: compañías empleadas, frecuencia, clase de vuelo y categoría de hotel, importes y ahorros ganados.
- Gasto unitario por usuario en cada servicio.
- Gastos por servicio con detalle individual.

Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

### **3. MEDIOS HUMANOS**

La empresa adjudicataria proporcionará, a su cargo, los medios humanos con la formación necesaria para atender sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

En relación con el personal del adjudicatario, la Fundación no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otra índole.

El adjudicatario es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.

El adjudicatario estará obligado a poner al frente del servicio, profesionales del sector que cuenten con la calificación técnica precisa, experiencia en el ámbito de la gestión de viajes y un nivel demostrable de inglés de al menos B1.

El adjudicatario deberá designar una persona que actuará de interlocutor con la Fundación siendo el responsable máximo del buen funcionamiento del servicio objeto de esta licitación, estando a cargo de su implementación, seguimiento, análisis y propuestas de mejora y que deberá comunicar y resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio.

La Fundación podrá solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada al presente contrato, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, como una falta de calidad en el servicio prestado. La sustitución deberá de producirse como máximo en las 48 horas desde la solicitud por parte de la Fundación.

El adjudicatario deberá comunicar previamente a la Fundación cualquier cambio en la composición del personal asignado al contrato.

#### **4. MEDIOS MATERIALES**

La empresa adjudicataria gestionará el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto medios materiales, informáticos, mecánicos, de comunicaciones y de otra índole que estime precisos.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar las direcciones de correo electrónico y los números telefónicos para que los viajeros y el personal autorizado por parte de la Fundación lleven a cabo el contacto y la gestión del servicio con la empresa adjudicataria tanto desde España como desde el extranjero.

#### **5. 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:

- 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 y gestionará la cancelaciones o cambios solicitadas por el viajero en la mayor brevedad posible para evitar o minimizar penalizaciones. La empresa adjudicataria deberá también identificar e informar los billetes no usados para gestionar los reembolsos.
- 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.

## 6. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Se acompañará una memoria técnica en la cual se desarrollará el contenido de la oferta describiendo los medios, herramientas, funcionalidades, plan de implantación, equipo profesional, horarios de atención, etc. en respuesta a los requisitos solicitados en el presente pliego, incluyendo en forma detallada la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, indicados en el apartado 9.2 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Jurídicas Particulares y las prestaciones adicionales o mejoras que aportan, en los casos en que apliquen (excluyendo las valorables en forma automática).

## 7. RESPONSABILIDAD CIVIL

La empresa que resulte adjudicataria estará obligada a disponer durante toda la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas de una póliza de responsabilidad civil cuya cobertura mínima está establecida en el **apartado 15** de la **cláusula 1** del Pliego de Cláusulas Jurídicas Particulares.

La Fundación declina todo tipo de responsabilidad civil o penal fuera del alcance de los límites establecidos en la legislación de aplicación y en las pólizas de seguro correspondientes contratadas por actitudes auxiliares de servicio de la entidad adjudicataria, de las compañías de seguros o de cualquier entidad pública o privada con la que tenga contacto por causa de actitudes o comportamientos ilícitos, injuriosos, difamatorios, amenazadores, vulgares, obscenos, blasfemos, ofensivos, agresivos, violentos, discriminatorios (por motivos de nacimiento, étnicos, raciales, sexuales, religiosos, ideológicos, de opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social) o censurables por cualquier otra razón, incluidas, a título orientativo pero no exhaustivo, aquellas conductas que fomenten comportamientos que puedan incurrir en sanciones civiles o penales o que vulneren cualquier legislación aplicable de ámbito local, regional, nacional o internacional.

## ANEXO I: Dietas diarias permitidas para alojamiento

(Según Anexo II y Anexo III del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo y su actualización del 3 de diciembre de 2005 (BOE-A-2005-19988))

Fundación IMDEA Networks – DIETAS DIARIAS PERMITIDAS			
PAÍS	ALOJAMIENTO Euros	MANUTENCIÓN euros	TOTAL COMBINADO euros
Madrid y Barcelona	98,96	56,10	155,06
ESPAÑA excepto Madrid y Barcelona	65,97	37,40	103,37
<b>ARGELIA</b>	101,57	44,47	146,05
<b>ANDORRA</b>	46,88	37,86	84,75
<b>ANGOLA</b>	135,23	59,50	194,73
<b>ARGENTINA</b>	111,19	55,29	166,48
<b>AUTRALIA</b>	81,14	51,09	132,23
<b>AUSTRIA</b>	95,56	58,90	154,46
<b>BÉLGICA</b>	148,45	82,94	231,39
<b>BOLIVIA</b>	51,09	36,66	87,75
<b>BOSNIA HERZEGOVINA</b>	72,72	49,88	122,60
<b>BRASIL</b>	128,02	79,33	207,35
<b>BULGARIA</b>	53,49	37,86	91,35
<b>CAMERÚN</b>	88,35	48,68	137,04
<b>CANADA</b>	94,36	51,69	146,05
<b>CHILE</b>	102,17	50,49	152,66
<b>CHINA</b>	71,52	46,28	117,80
<b>COLOMBIA</b>	123,81	78,13	201,94
<b>COSTA RICA</b>	65,51	44,47	109,98
<b>CROACIA</b>	72,72	49,88	122,60
<b>CUBA</b>	56,50	33,06	89,56
<b>REPÚBLICA CHECA</b>	101,57	43,27	144,85
<b>DINAMARCA</b>	122,61	64,91	187,52
<b>REPÚBLICA DOMINICANA</b>	64,31	36,66	100,97
<b>ECUADOR</b>	64,91	43,27	108,18
<b>EGIPTO</b>	91,35	39,07	130,43
<b>EL SALVADOR</b>	66,11	43,27	109,38
<b>GUINEA ECUATORIAL</b>	87,75	50,49	138,25
<b>ETIOPIA</b>	119,60	37,86	157,46
<b>FINLANDIA</b>	114,79	65,51	180,30
<b>FRANCIA</b>	122,61	65,51	188,12

GABÓN	100,37	52,89	153,26
ALEMANIA	132,82	59,50	192,32
GHANA	66,71	37,26	103,97
GRECIA	69,12	39,07	108,19
GUATEMALA	89,55	42,67	132,23
HAITI	45,08	37,86	82,95
HONDURAS	69,72	42,07	111,79
HONG KONG	121,40	51,69	173,09
HUNGRÍA	115,39	46,28	161,67
INDIA	99,77	38,46	138,24
INDONESIA	102,17	42,67	144,85
IRÁN	80,54	44,47	125,01
IRAQ	66,11	39,07	105,18
IRLANDA	93,16	48,08	141,25
ISRAEL	92,56	56,50	149,06
ITALIA	131,02	63,11	194,13
COSTA DE MARFIL	61,30	49,28	110,58
JAMAICA	76,93	46,28	123,21
JAPÓN	159,87	96,76	256,64
JORDANIA	93,16	42,67	135,84
KENIA	82,34	39,67	122,01
COREA	102,17	55,29	157,46
KUWAIT	122,61	44,47	167,08
LIBIA	102,17	54,69	156,86
LUXEMBURGO	135,83	55,89	191,72
MALASIA	91,95	34,26	126,22
MALTA	46,28	31,85	78,14
MAURITANIA	49,28	39,07	88,35
MEXICO	81,74	43,27	125,01
MONACO	92,56	53,49	146,05
MARRUECOS	99,17	39,67	138,85
MOZAMBIQUE	67,31	42,67	109,98
HOLANDA	126,81	64,31	191,12
NUEVA ZELANDA	65,51	40,27	105,78
NICARAGUA	94,36	52,89	147,25
NIGERIA	117,80	46,88	164,68
NORUEGA	132,82	80,54	213,35
PAKISTÁN	58,30	37,26	95,56
PANAMÁ	64,91	36,66	101,57
PARAGUAY	45,68	33,06	78,75
PERÚ	79,93	43,27	123,20
POLONIA	99,77	42,67	142,45

<b>PORTUGAL</b>	97,36	43,87	141,24
<b>RUMANÍA</b>	126,81	38,46	165,27
<b>RUSIA</b>	227,78	73,32	301,10
<b>ARABIA SAUDÍ</b>	73,92	54,09	128,01
<b>SENEGAL</b>	67,91	45,08	112,99
<b>SINGAPUR</b>	85,34	48,08	133,42
<b>ESLOVAQUIA</b>	75,73	43,27	119,00
<b>SUDÁFRICA</b>	64,31	48,08	112,39
<b>SUECIA</b>	147,25	75,13	222,38
<b>SUIZA</b>	148,45	61,30	209,75
<b>SIRIA</b>	83,54	46,28	129,82
<b>TAIWAN</b>	81,74	46,68	130,42
<b>TANZANIA</b>	76,93	30,05	106,98
<b>TAILANDIA</b>	69,12	39,07	108,19
<b>LÍBANO</b>	115,39	34,86	150,25
<b>ISLAS FILIPINAS</b>	71,52	39,67	111,19
<b>EMIRATOS ÁRABES UNIDOS</b>	101,57	56,50	158,07
<b>TÚNEZ</b>	51,69	46,28 97,97	51,69
<b>TURQUÍA</b>	61,30	39,07 100,37	61,30
<b>USA</b>	143,04	69,72	212,75
<b>REINO UNIDO</b>	156,86	82,94	239,80
<b>URUGUAY</b>	57,70	41,47	99,17
<b>VENEZUELA</b>	78,13	36,06	114,19
<b>YEMEN</b>	132,82	43,27	176,09
<b>SERBIA / MONTENEGRO</b>	98,57	49,88	148,45
<b>ZAIRE / CONGO</b>	101,57	54,09	155,66
<b>ZIMBAWE</b>	79,63	39,07	118,70
<b>RESTO DE PAÍSES</b>	108,78	40,87	149,65

## ANEXO II: Datos de explotación del servicio

A los efectos del cálculo de la oferta, a título orientativo, a continuación, se indica el número de operaciones efectuadas para cada tipo de servicio utilizado en el segundo trimestre año 2022 por la Fundación IMDEA Networks:

TIPO DE SERVICIO	Nº Operaciones
Billetes de avión vuelos nacionales	0
Billetes de avión vuelos internacionales	27
Billetes de tren nacional	10
Billetes de tren internacional	1
Hoteles nacionales	9
Hoteles internacionales	19
Viajes combinados (vuelo + hotel internacional)	3
Alquiler de vehículos	0
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>