

---

*PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.*

---

**EXPEDIENTE: PA 2-23**

El presente pliego describe y define los servicios a realizar para la prestación de un Servicio de Agencia de Viajes para la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos. La totalidad de los requisitos previstos en este Pliego de Prescripciones Técnicas, salvo cuando otra cosa se determine en el mismo, se entiende de carácter esencial a todos los efectos legales.

**1.-OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del contrato es la prestación de un Servicio de agencia de viajes para la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos, en adelante FIBHCSC.

El servicio de agencia de viajes para la FIBHCSC consistirá en la gestión, emisión, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo y terrestre, así como, en los casos que se requiera, los servicios de alojamiento y alquiler de vehículos u otros servicios, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que por razón del servicio, deba efectuarse por cuenta de actividades o proyectos de la FIBHCSC, cuando así proceda.

En concreto, el objeto de la prestación incluye:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con el alojamiento, alquiler de vehículos, medios de transporte, ya sean en avión, ferrocarril, u otro método de transporte, y la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación, adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje y reservas.
- Reservar a los mejores precios del mercado relacionados con el transporte, alquiler de vehículos y alojamiento, 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 conforme a las necesidades de cada caso en concreto.



- 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.
- 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.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### Características.

- a. Solicitud del servicio: los servicios serán solicitados a la agencia por parte de la/s persona/s autorizada/s para ello por la FIBHCSC 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). estas personas serán en muchas ocasiones los propios interesados en el viaje.
- b. Una vez solicitado el Servicio se presentará oferta a la persona que lo haya solicitado, para el caso concreto.
- c. No podrá gestionarse ningún servicio sin la aprobación previa de la FIBHCSC (los gestores acreditados específicamente para ello): Aprobada la oferta por escrito 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:
  - o Nombre completo del titular y DNI
  - o Medio de transporte.
  - o Servicio que se facturará.
  - o Importe.
  - o Número de billetes y localizador.
  - o Fecha del servicio: hora de salida y llegada.
  - o Nombre del hotel y dirección.
  - o Tipo de habitación y régimen.
- d. 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 FIBHCSC

- e. 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 FIBHCSC 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 un equipo de trabajo compuesto, al menor por las siguientes personas:
    -  Responsable del servicio: será el interlocutor con la FIBHCSC.
    -  Gestor de la cuenta: deberá ser un referente al que dirigir a los usuarios del servicio
  - El adjudicatario deberá comunicar previamente a la FIBHCSC 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, es decir, la prestación de servicios deberá realizarse en las oficinas propias del adjudicatario y la entrega de la documentación se hará llegar a la FIBHCSC prioritariamente por medios electrónicos. No obstante, el adjudicatario deberá garantizar la entrega en las oficinas de la FIBHCSC, 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 confirmación del servicio sin cargo adicional alguno.

- f. Servicio permanente de Información y apoyo. El adjudicatario atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo. De 9'00 a 14'00 y de 15'00 a 18'00. 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.
- g. El adjudicatario deberá tramitar la reserva, modificación, anulación y entrega de todas las reservas de alojamiento, transporte o alquiler de vehículos que la FIBHCSC 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, advirtiendo 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. El adjudicatario deberá disponer de sistema de adquisición de billetes vía internet, que permitan a la FIBHCSC 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.

7. Las pernoctas se realizarán cumpliendo lo establecido en el Procedimiento de Viajes, el cual se adjunta como anexo al pliego de prescripciones técnicas

### 3. 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 asignado, el código del proyecto al que se cargará el gasto (siempre se sea necesario) y el nombre de la persona que encargó el servicio.

Los servicios prestados deberán ser facturados con el NIF del adjudicatario y en EUROS.

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 FIBHCSC, y de conformidad con el régimen de tarifas establecido.

### 4. 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:

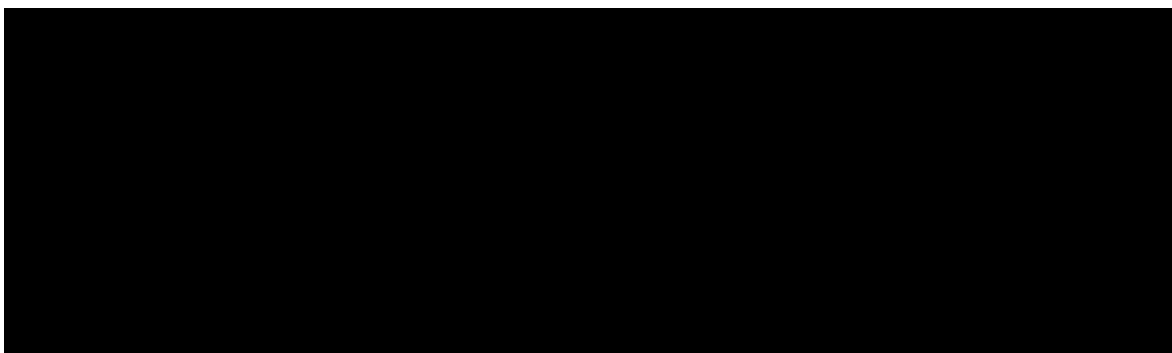
- La anulación de un billete emitido implicará, en su caso, el abono total de los gastos de emisión y solo se cargarán gastos de cancelación del mismo, si los hubiese.
- Formarán parte del precio del billete los gastos de gestión repercutidos la compañía contratada. La empresa adjudicataria no podrá repercutir gastos de emisión o gestión adicionales por la emisión de billetes de transporte
- Las reservas de hoteles deberán ser confirmadas al menos dos días antes del viaje. Para el supuesto de que hubiera algún problema con la confirmación de las mismas, se deberá

proponer una alternativa de similares características, teniendo en cuenta las necesidades de cada caso concreto.

## 5.- EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo deberá estar formado por, al menos, los siguientes miembros:

- a) Responsable del servicio: Experiencia de, mínimo, 5 años como responsable de servicios de agencia de viajes.
- b) Gestor de la cuenta: Experiencia de, mínimo, 3 años en gestión de viajes. Se solicitará al licitador que resulte propuesto adjudicatario el CV del equipo adscrito e informes de vida laboral de cada uno de ellos



CONFORME:

EL ADJUDICATARIO FECHA Y FIRMA