

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 L01-2025

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2.	ALCANCE DEL SERVICIO	3
2.1	EMISIÓN DE TÍTULOS DE TRANSPORTE (BILLETES) Y RESERVA DE VIAJES.	3
2.2	CONTRATACIÓN DE ALOJAMIENTOS.	4
2.3	OTROS SERVICIOS.	5
3.	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	5
4.	OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	7
5.	MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES	7
5.1	MEDIOS HUMANOS.....	7
5.2	MEDIOS MATERIALES	8
6.	ESTIMACIÓN DEL VOLUMEN DE CONTRATACIÓN ANUAL.....	8
7.	INFORMES Y FACTURAS.	8
7.1	FACTURAS.....	8
7.2	INFORMES	8
8.	SEGUROS.	9
8.1	COBERTURA GEOGRÁFICA Y SERVICIO DE ASISTENCIA 24 HORAS	9
8.2	SISTEMA DE ALERTAS DE INCIDENCIAS.....	10
9.	CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	10
	ANEXO I: DIETAS DIARIAS PERMITIDAS PARA ALOJAMIENTO.....	11
	ANEXO II: DATOS DE EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO	14

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 L01-2025

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 de 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, 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.

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 EMISIÓN DE TÍTULOS DE TRANSPORTE (BILLETES) Y RESERVA DE VIAJES.

La empresa adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise el personal de la Fundación, en cualquier medio de transporte nacional o internacional.

El adjudicatario gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean necesarios, en función de las instrucciones recibidas por el personal de la Fundación.

El personal de la Fundación comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, las fechas y destinos requeridos. En el caso en que no existan plazas para los destinos y fechas solicitados, el adjudicatario deberá proponer al personal de la Fundación soluciones alternativas. La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva, deberá informar al personal de la Fundación de las mejores opciones. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados por correo electrónico.

- La empresa adjudicataria estará obligada a ofertar 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 pasajero, así como de la normativa de viajes de la Fundación y de otras circunstancias que concurran en dichos viajes.
- La empresa adjudicataria estará obligada a aplicar a los precios de los billetes cualquier descuento que acuerde por su cuenta con las compañías o entidades de transporte a lo largo de la duración del presente contrato.

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 billeteaje será siempre que técnicamente se pueda, electrónica. La impresión en papel de billeteaje 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 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.

2.2 CONTRATACIÓN DE ALOJAMIENTOS.

La empresa adjudicataria estará obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por el personal de la Fundación, tanto en el ámbito nacional como internacional, teniendo en cuenta que las tarifas de dichos alojamientos tienen que cumplir la normativa interna de viajes de la Fundación, que será facilitada por la misma al inicio del contrato de servicios.

Solo se considerarán alojamientos de 4 estrellas o superior, o de coste asimilable a Airbnb (o similar) salvo en los casos que estén previamente autorizados por la persona designada por la Fundación o en los casos en que el evento al que se asiste requiera el alojamiento en un hotel específico.

Se establecerá un importe máximo por persona y noche de 300€, salvo en los casos definidos en el párrafo anterior, que será de 400€. En los casos excepcionales que el alojamiento supere los límites establecidos, se deberá contar con la aprobación expresa de la Dirección de la Fundación.

La empresa adjudicataria deberá informar de las tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino, etc... se estará a lo establecido por cada alojamiento en dichas circunstancias. No obstante, el adjudicatario deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que apliquen sobre dichos aspectos.

Estará incluida la 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 y condiciones de las dietas por manutención fijados en el Anexo I de este documento.

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 y condiciones estén de acuerdo a lo indicado 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), así como gestionar los cambios y anulaciones de las reservas, que sean solicitados.

2.3 OTROS SERVICIOS.

La empresa adjudicataria proporcionará al personal de la Fundación las reservas de servicios de taxis y alquiler de vehículos (con o sin conductor), transfers desde aeropuertos a los hoteles cuando sean solicitados. El personal de la Fundación comunicará al adjudicatario, con antelación suficiente, las fechas, destinos y clase de vehículos requeridos. En el supuesto en que no existan vehículos con las condiciones solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer soluciones alternativas.

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.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

- La empresa adjudicataria está obligada a cumplir la normativa interna de viajes de la Fundación. Esta normativa será facilitada por la Fundación al inicio del contrato de servicios.
- La empresa adjudicataria deberá asegurar un tiempo de respuesta máximo de 2 (dos) horas desde la recepción de la petición. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del contratista.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de conexión a los sistemas informáticos de reserva con confirmación inmediata de plazas, junto con un programa integrado que permita elegir la tarifa más conveniente a cada servicio solicitado.
- El adjudicatario prestará sus servicios en jornada de lunes a viernes, en horario mínimo de 09:00 a 19:00 ininterrumpidamente.

- 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.
- En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. Los gastos de gestión no tendrán costes para la Fundación, que sí se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.
- La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para la gestión de las quejas, reclamación de daños, compensación de seguro y otras a las que tenga derecho la Fundación ante terceros en el marco de la ejecución del contrato.
- La empresa adjudicataria deberá entregar a las personas de la Fundación que soliciten sus servicios la siguiente documentación:
 - o Billetes, bonos, reservas, justificantes, etc...
 - o Direcciones y teléfonos para resolver incidencias.
 - o Información de los riesgos que cubren los seguros con los que viaja el destinatario, importes de cobertura y forma de resarcimiento.
 - o Visado, en su caso.
- Cuando la información del viaje (billetes, bonos, justificantes, etc...) no pueda transmitirse por medios telemáticos, el adjudicatario la entregará físicamente en las oficinas de la Fundación en el menor tiempo posible desde su emisión, con un máximo de 2 (dos) horas desde la confirmación del servicio sin cargo adicional alguno para la Fundación.
- La empresa adjudicataria deberá asegurarse, antes de la emisión final de los documentos de viaje pertinentes, que el usuario del viaje dispone del permiso de su supervisor para gestionar el viaje en las condiciones contratadas. El procedimiento a seguir será estipulado por la Fundación al inicio del contrato.
- El contratista deberá acomodar la facturación, con desglose de IVA, a las instrucciones de la Fundación, a los efectos de emitir las facturas por las operaciones y conceptos correspondientes.
- 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 motivados por 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 Fundación, dentro del área

de su respectiva competencia. Dicha política será facilitada por la Fundación al inicio del contrato de servicios.

- 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.

4. OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Fundación no asume la obligación de contratar todos los viajes o servicios a través de la agencia que resulte adjudicataria cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean más ventajosas cuantitativamente o cuando, en virtud de convenios o acuerdos con otras instituciones públicas o privadas, de los mismos se deriven compromisos con aquellas en esta materia. Igualmente se entenderá en el caso de los desplazamientos a jornadas, reuniones, cursos o congresos, cuando la organización de estos eventos proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por el contratista u ofertados por ésta en peores condiciones económicas.

La Fundación se reserva también el derecho a solicitar fuera de los términos establecidos en el contrato determinadas prestaciones, por razones que impidiesen realizar los trámites a través del contratista, por requerirse alguno de los servicios con carácter de urgencia o por razones organizativas.

5. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

5.1 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, B2.

El adjudicatario designará, como mínimo, tres personas para la prestación del servicio. Una de ellas deberá coordinar al personal asignado al contrato, siendo responsable del buen funcionamiento del servicio y de la comunicación para cualquier incidente o problema con la Fundación.

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.

Si durante la ejecución del contrato fuera precisa alguna sustitución (bajas, permisos, vacaciones), el adjudicatario destinará personal que cumpla con los requisitos de capacidad y experiencia solicitados en el presente pliego.

Igualmente, cuando concurren circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas por el adjudicatario, éste podrá proponer a la Fundación la sustitución de las personas asignadas al servicio, debiendo dar la Fundación su conformidad a los nuevos candidatos que proponga la empresa. Que deberán cumplir los requisitos de calificación técnica precisa y experiencia descritos en el presente pliego.

5.2 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.

6. ESTIMACIÓN DEL VOLUMEN DE CONTRATACIÓN ANUAL.

A título orientativo y no vinculante, se indica en el Anexo II del presente documento el volumen de contratación que la Fundación ha tenido en el año 2023.

7. INFORMES Y FACTURAS.

7.1 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.

La Fundación, en cualquier momento, podrá solicitar cambios en la forma de facturar o requerir al adjudicatario modificaciones que este estará obligado a realizar.

7.2 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, 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.

8. SEGUROS.

Los viajes contratados por la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero, sin perjuicio de las posibles mejoras ofrecidas por esta en la oferta presentada:

- Seguro de accidentes (transporte público y coche de alquiler): 1.250.000 euros por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de accidentes 24 horas en España o en destino: 300.000 euros por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Repatriación del viajero desde España a su lugar de origen o desde cualquier lugar del mundo a España, en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento.
- Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños), asistencia en viajes y otros: 1.500 euros.
- Asistencia 24 horas en viaje.
- Seguro para la cobertura sanitaria por el periodo del viaje, para los viajes en el extranjero por un importe mínimo de 15.000 euros.

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 aseguradora deberá tener un servicio de 24 horas para atención de incidencias. Asimismo, el adjudicatario deberá proporcionar al viajero los teléfonos de contacto 24 horas de la misma que atienda las incidencias que pudieran producirse.

8.1 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.

8.2 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, entendiendo 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.

9. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.

Se acompañará una memoria técnica donde se desarrollará el contenido de la oferta describiendo los medios, herramientas, equipo profesional, horarios de atención, etc... en respuesta a los requisitos solicitados en el presente pliego, incluyendo de 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, así como la propuesta de prestaciones adicionales y/o mejoras que el licitador quiera aportar, sin mencionar aspectos valorables de forma automática contenidos en el apartado 9.1 de la cláusula 1 del mismo pliego.

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)). De acuerdo con lo establecido en el artículo 11.2 del citado RD, se establece que *“Asimismo, el Ministro de Hacienda procederá a actualizar los importes establecidos en el anexo III del presente Real Decreto para las dietas en el extranjero, en revisiones que deberán tener, al menos, carácter anual y, en todo caso, siempre que resultara necesario por la desviación de los importes reales respecto de las cuantías vigentes en ese momento o por oscilaciones significativas de los tipos de cambio. Cuando la actualización obedezca a cambios en la denominación o a la constitución de nuevos países, dicha modificación será aprobada por acuerdo del Consejo de Ministros. Las respectivas normas de actualización deberán ser publicadas, a propuesta del Ministerio de Hacienda, en el «Boletín Oficial del Estado».”*

Si, debido a las condiciones de mercado del momento en que se efectúe la petición por parte de los usuarios de la Fundación, no se pudiera contratar el viaje en los términos económicos establecidos en el presente Anexo, se comunicará este hecho a la Fundación de forma motivada y quedará a potestad de la misma la continuidad con el proceso y las condiciones en que se contratará. En cualquier caso, se deberá ofrecer al usuario alternativas de alojamientos céntricos y bien comunicados, que se encuentren ubicados a una distancia del evento al que el usuario pretenda asistir, no superior a 30 minutos en transporte público. Asimismo, deberán contar con una categoría de cuatro estrellas o superior, debiendo el adjudicatario asegurarse que el hotel efectivamente cumple con una calidad propia de la categoría indicada.

Fundación IMDEA Networks – DIETAS DIARIAS PERMITIDAS	
PAÍS	ALOJAMIENTO DIARIO (euros)
Madrid y Barcelona	56,10
ESPAÑA excepto Madrid y Barcelona	37,40
ARGELIA	44,47
ANDORRA	37,86
ANGOLA	59,50
ARGENTINA	55,29
AUTRALIA	51,09
AUSTRIA	58,90
BÉLGICA	82,94
BOLIVIA	36,66
BOSNIA HERZEGOVINA	49,88
BRASIL	79,33
BULGARIA	37,86
CAMERÚN	48,68
CANADA	51,69
CHILE	50,49
CHINA	46,28
COLOMBIA	78,13
COSTA RICA	44,47
CROACIA	49,88
CUBA	33,06
REPÚBLICA CHECA	43,27
DINAMARCA	64,91
REPÚBLICA DOMINICANA	36,66
ECUADOR	43,27
EGIPTO	39,07

Fundación IMDEA Networks – DIETAS DIARIAS PERMITIDAS	
EL SALVADOR	43,27
GUINEA ECUATORIAL	50,49
ETIOPIA	37,86
FINLANDIA	65,51
FRANCIA	65,51
GABÓN	52,89
ALEMANIA	59,50
GHANA	37,26
GRECIA	39,07
GUATEMALA	42,67
HAITI	37,86
HONDURAS	42,07
HONG KONG	51,69
HUNGRÍA	46,28
INDIA	38,46
INDONESIA	42,67
IRÁN	44,47
IRAQ	39,07
IRLANDA	48,08
ISRAEL	56,50
ITALIA	63,11
COSTA DE MARFIL	49,28
JAMAICA	46,28
JAPÓN	96,76
JORDANIA	42,67
KENIA	39,67
COREA	55,29
KUWAIT	44,47
LIBIA	54,69
LUXEMBURGO	55,89
MALASIA	34,26
MALTA	31,85
MAURITANIA	39,07
MEXICO	43,27
MONACO	53,49
MARRUECOS	39,67
MOZAMBIQUE	42,67
HOLANDA	64,31
NUEVA ZELANDA	40,27
NICARAGUA	52,89
NIGERIA	46,88
NORUEGA	80,54
PAKISTÁN	37,26
PANAMÁ	36,66
PARAGUAY	33,06
PERÚ	43,27
POLONIA	42,67
PORTUGAL	43,87
RUMANÍA	38,46
RUSIA	73,32
ARABIA SAUDÍ	54,09
SENEGAL	45,08
SINGAPUR	48,08

Fundación IMDEA Networks – DIETAS DIARIAS PERMITIDAS	
ESLOVAQUIA	43,27
SUDÁFRICA	48,08
SUECIA	75,13
SUIZA	61,30
SIRIA	46,28
TAIWAN	46,68
TANZANIA	30,05
TAILANDIA	39,07
LÍBANO	34,86
ISLAS FILIPINAS	39,67
EMIRATOS ÁRABES UNIDOS	56,50
TÚNEZ	46,28
TURQUÍA	39,07
USA	69,72
REINO UNIDO	82,94
URUGUAY	41,47
VENEZUELA	36,06
YEMEN	43,27
SERBIA / MONTENEGRO	49,88
ZAIRE / CONGO	54,09
ZIMBAWE	39,07
RESTO DE PAÍSES	40,87

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 en el año 2023 por la Fundación IMDEA Networks:

TIPO DE SERVICIO	Nº Operaciones
Billetes de avión vuelos nacional / internacional	173
Billetes de tren nacional / internacional	32
Alojamiento hoteles nacionales / internacionales	188
Alquiler de vehículos	3
TOTAL	396