

Pliego de prescripciones técnicas que han de regir en la contratación de un servicio de agencia de viajes para desarrollar el Proyecto RD24/0009/0001 “Enfermedades vasculares cerebrales”, financiado por el Instituto de Salud Carlos III (ISCIII) y cofinanciado por la Unión Europea, siendo el investigador principal Ignacio Lizasoain Hernández, para la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario 12 de Octubre.

### EXPEDIENTE FIB 2025/003

#### 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes (información, asesoramiento, reserva, confirmación, expedición de bonos y billetes, etc.) para la gestión de los desplazamientos y estancias que realice el personal señalado en el apartado segundo, durante el periodo de vigencia derivado de la adjudicación del contrato, incluyendo al menos las siguientes prestaciones:

1.1 Servicio de transporte que comprende los viajes regulares nacionales e internacionales que se realicen en avión, tren, barco o ferry, y autobús, incluyendo la adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.

La agencia de viajes adjudicataria negociará con las compañías de transportes las condiciones que sean más ventajosas para la Fundación

1.2 Servicio de alojamiento en viajes nacionales e internacionales, reservando, a los mejores precios de mercado, habitaciones en hotel o plataformas similares (Booking, Airbnb,...), tanto en territorio nacional como extranjero.

La agencia de viajes adjudicataria negociará con los establecimientos hoteleros las condiciones que sean más ventajosas para la Fundación.

La agencia de viajes informará, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

1.3 Reserva de salas, equipos de imagen, sonido y comunicación, servicio de restauración y personal auxiliar de recepción o atención, siempre que estos servicios no constituyan la prestación principal contratada, sino que sean prestaciones auxiliares ofrecidas por el establecimiento con el que se concierta el alojamiento en la gestión del viaje, y no servicios independientes del alojamiento.

1.4 Llevar a cabo las gestiones oportunas para la obtención de visados internacionales cuando estos resulten necesarios para la realización de un viaje e información sobre requisitos sanitarios según el destino.

1.5 Inscripción y asesoramiento para la organización y la asistencia a congresos, seminarios, conferencias, actos de difusión y divulgación y otros eventos.

1.6 Información y tarifas de seguros de asistencia en viaje, en el caso de ser requeridos por la Fundación

Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

Para todas las reservas el adjudicatario ofrecerá al órgano de contratación las distintas opciones disponibles, ordenándolas por precio e indicando cuál de ellas resultaría más recomendable.

Será el propio órgano de contratación, o la persona a la que éste designe, el que elegirá en última instancia cuál de las distintas opciones ofertadas es seleccionada.

## 2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.

### 2.1 Transporte.

El servicio de transporte comprende los viajes regulares nacionales e internacionales que se realicen en avión, tren, barco o ferry y autobús. No se incluyen en el servicio de transporte de este contrato los desplazamientos en taxi, ni en medios de transporte urbano (metro, autobús, tren de cercanías, etc.)

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

- Informar, cuando se le requiera, sobre horarios, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, proponiendo en su caso las mejores opciones o alternativas en relación con las conexiones, asistencia y traslados de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos y resulte económicamente ventajoso. En el caso de que haya más de una compañía de transporte que preste el servicio requerido, deberá proporcionar información de todas ellas, incluidas, en su caso, las compañías low cost, siempre que se adapten a las condiciones establecidas en el presente pliego;
- Informar sobre los requisitos sanitarios, documentación y visados necesarios según destino;
- Reservar, confirmar, emitir y entregar los billetes;
- Gestionar los cambios y anulaciones de los billetes reservados o emitidos que sean precisos.

El transporte, salvo que la Fundación autorice otra cosa, se llevará a cabo con las siguientes condiciones generales:

Línea regular, Tarifa turista, posibilidad de llevar una maleta de mano y una maleta facturada, asiento asignado, (esto no significa garantía de elección de asiento).

En los billetes de compañías low cost informará de la distancia del aeropuerto hasta su punto de destino o alojamiento y los costes extras que la pueden descartar como mejor opción.

### 2.2 Alojamiento.

El servicio de alojamiento comprende los viajes nacionales e internacionales. 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 cubierto por la cuantía máxima autorizada al usuario, 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;
- Gestionar los cambios y anulaciones de las reservas o bonos emitidos que sean precisos.

El alojamiento se ofertará con las siguientes condiciones generales:

Habitaciones de tipo estándar para uso individual, o estándar para uso doble, si así se especifica.

Precio dentro del importe autorizado al viajero por la Fundación

Régimen de alojamiento y desayuno incluido, si es posible, en hoteles con una categoría de, al menos, tres estrellas. Si la empresa adjudicataria no encontrara alojamiento en establecimientos de categoría de al menos tres estrellas para prestar el servicio, deberá indicarlo en su respuesta a la Fundación/viajero y dar opciones adicionales como hoteles de categorías inferiores u hostales, dentro de la localidad solicitada.

Debe primar siempre la propuesta de un establecimiento lo más cercano posible al lugar destino indicado por la Fundación /viajero, que diste menos de 2 Km de la dirección que él fije.

Si la empresa adjudicataria no encontrara un alojamiento en la distancia señalada deberá indicarlo en su respuesta y dar opciones adicionales que presenten la más cómoda o mejor combinación posible de transporte público, si existe, al lugar indicado por él.

Se informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento, siempre incluidas dentro del importe máximo que corresponda a cada grupo de dieta

### 2.3 Gestión de visados e información de requisitos.

Cuando asociado a un servicio de viaje sea necesario un visado y se solicite a la empresa adjudicataria la gestión del mismo, ésta quedará obligada a tramitar la emisión del visado y entregar al viajero la documentación asociada.

El servicio de tramitación de visados será de utilización voluntaria por parte de los usuarios y se prestará obligatoriamente por parte de la empresa adjudicataria cuando se le requiera por parte del órgano de contratación, que lo solicitarán con la suficiente antelación para permitir una gestión adecuada.

Asimismo, la adjudicataria proporcionará información completa sobre requisitos sanitarios, documentación exigida y cualquier otro requerimiento según el destino.

### 2.4 Viajes de grupo.

Se considera viaje de grupo aquel que desplace a una misma actividad (reunión, curso, etc.) a más de nueve personas procedentes de uno o varios puntos de origen.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio de gestión para un grupo quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- Informar, cuando se le requiera, sobre los medios de transporte al destino solicitado, los horarios y la disponibilidad de plazas, así como los precios y características de las distintas opciones, y sobre los hoteles disponibles cuyo precio esté cubierto por las cuantías máximas autorizadas a los componentes del grupo, su localización y características, y sobre los medios de transporte cercanos;
- Tramitar las reservas y confirmaciones;
- Emitir bonos y billetes;
- Gestionar los cambios y anulaciones de las reservas o bonos emitidos que sean precisos.

## 3.- USUARIOS DE LAS PRESTACIONES

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán los siguientes:

Personal contratado por la Fundación y/o personal adscrito y colaborador de la Fundación entre los que se encuentran los Investigadores dados de alta en el Proyecto RD24/0009/0001 “Enfermedades vasculares cerebrales”, financiado por el Instituto de Salud Carlos III (ISCIII) y cofinanciado por la Unión Europea.

Los usuarios podrán ser tanto de forma individual como en grupo.

#### **4.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

##### **4.1 Medios materiales.**

La agencia de viajes adjudicataria gestionará la prestación del servicio contratado utilizando los medios materiales, informáticos, de comunicaciones y de otra índole que estime precisos.

La empresa adjudicataria prestará los servicios contratados preferentemente en sus propias instalaciones.

Los gastos de comunicaciones, como los de teléfono, o los de las líneas y sistemas asociados a la reserva y emisión de títulos de viajeros, así como la dotación de equipos informáticos, de impresión y de comunicaciones, y todo el material que precise la oficina de viajes para su funcionamiento, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

##### **4.2 Equipo de trabajo**

Se adscribirá al contrato, al menos, a los siguientes miembros del equipo de trabajo:

a) Coordinador del contrato que será el responsable del servicio: Experiencia de, mínimo, 5 años como responsable de servicios de agencia de viajes.

Actuará como interlocutor con el órgano de contratación y estará disponible y localizable a través de un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico en horario de 9:00 a 19:00 de lunes a viernes

b) Gestor-es de cuenta: la empresa adjudicataria aportará al menos a un gestor de cuenta con una experiencia de, mínimo 3 años como responsable de servicios de agencia de viajes y con un alto nivel de inglés acreditado.

En la oferta se deberá aportar una tabla con la descripción del equipo de trabajo propuesto, así como el número de horas asignados para la prestación del servicio, en aras de comprobar una correcta imputación de costes.

Se solicitará al licitador que resulte propuesto adjudicatario el CV del equipo adscrito e informes de vida laboral de cada uno de ellos.

#### **5.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR**

La agencia de viajes adjudicataria asumirá la negociación de condiciones especiales con los distintos proveedores de servicios (alojamiento, transportes aéreos, terrestres y marítimos, etc.), tanto en lo que se refiere a condiciones económicas como a condiciones de preferencia.

##### **5.1 Reservas de hotel:**

Gestión de precios especiales, reservas, confirmación y facturación de habitaciones de hotel. Salvo excepciones (serán comunicadas por el órgano de contratación en cada caso concreto), los hoteles seleccionados deberán encontrarse lo más cerca posible del lugar de destino indicado por la Fundación/viajero, en un radio máximo de 2 Km de la dirección que se indique. Si la empresa adjudicataria no encontrara un alojamiento en la distancia señalada deberá indicarlo en su respuesta y dar opciones adicionales que presenten la más cómoda o mejor combinación posible de transporte público, si existe, al lugar indicado por la Fundación /viajero.

## 5.2 Reservas de avión, ferrocarril, autobús y barco.

La Agencia de Viajes deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plaza en todas las compañías aéreas, navieras o ferroviarias, en su caso, con reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque.

Programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más conveniente, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, clase, fechas y duración. Reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, y cambios, nuevas emisiones, anulaciones, reembolso de títulos de viaje, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.

La Agencia de Viajes adjudicataria debe, en caso de ser requerida por la Fundación gestionar y proporcionar contacto, negociación de condiciones especiales y contratación con los diferentes proveedores y facturar todo tipo de servicios, en cualquier parte del mundo:

Servicio de restauración; guías desde el punto de origen y locales; tramitación de visados; y cualesquiera otros de análoga naturaleza.

En todos los servicios relacionados en los apartados a, b, y c, la Agencia de Viajes deberá negociar condiciones especiales con los distintos proveedores. Si la Fundación obtiene directamente condiciones más ventajosas, la Agencia debe asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios y facturar los mismos sin que dichas condiciones sufran variación alguna.

El adjudicatario asumirá el compromiso de cumplir las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos por la Fundación:

Entrega y recogida de documentación en las 24 horas siguientes desde la confirmación por parte de la Fundación. Los títulos de transporte y hotel se entregarán preferentemente mediante correo electrónico y en formato "Passbook", "Wallet" o similar, siempre que sea posible. La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para la Fundación

El adjudicatario 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 19:00 horas.

El adjudicatario se compromete a responder a las solicitudes de servicios en un plazo máximo de dos horas desde la recepción de la solicitud. El plazo de respuesta se ajustará al horario indicado en el apartado anterior, teniendo en cuenta la hora de emisión de la solicitud y los días festivos que puedan afectar al cómputo del plazo.



La respuesta deberá ajustarse a la descripción de servicios indicada en el punto 1.1.

Para urgencias, el adjudicatario contará con un servicio permanente de información y apoyo a través de teléfono o correo electrónico de atención 24 horas.

La Agencia de Viajes debe garantizar la disponibilidad y rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta de la Fundación; la agilidad en la solución de Incidencias, cambios de billetes, reembolsos, etc., y un control exhaustivo del servicio prestado.

El adjudicatario deberá acomodar la facturación, con desglose de IVA, a las instrucciones que le dirija la Fundación.

Las facturas resultantes de los servicios solicitados serán remitidas a la dirección de correo electrónico indicada previamente por la Fundación

En las facturas se especificarán para cada uno de los servicios de forma clara y detallada:

- Nombre completo del usuario de la prestación.
- Código del proyecto del usuario de la prestación.
- Número de solicitud de compra.
- Medio de transporte utilizado (tipo de transporte, clase/categoría, número de billete)
- Alojamiento facturado, si procede (nombre alojamiento y categoría, número de noches, tipo de habitación facturada, servicios facturados e importe desglosado-parking, lavandería, ...).
- Fecha del servicio.
- Descuentos, impuestos, cargos por servicio y demás conceptos con trascendencia económica.
- Importe íntegro del servicio, importe líquido del servicio.

## 6.- SOLICITUD DE SERVICIOS

Los servicios serán solicitados a la Agencia de viajes de forma preferente mediante correo electrónico, si bien, en determinadas ocasiones y con carácter excepcional se podrán hacer telefónicamente.

La agencia de viajes facilitará, con la mayor brevedad posible, a la Fundación y a los usuarios de los servicios, cualquier tipo de información que soliciten, tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc. En el caso de que la información se solicite por escrito, la agencia de viajes facilitará los itinerarios posibles, en su caso, señalando el que reúne las condiciones más interesantes.

La agencia de viajes se compromete en cualquier caso a contestar en el plazo máximo de 24 horas, los días laborables, y el siguiente laborable en caso de ser festivo.

## 7.- COBERTURA DE RIESGOS Y SEGUROS.

El adjudicatario deberá disponer como mínimo, durante todo el tiempo que dure la adjudicación del servicio objeto del presente concurso, de pólizas de seguros que cubran los posibles daños que puedan ocurrir a pasajeros, o a bienes de los mismos, contratados por mediación del adjudicatario, por lo que se compromete a que los recibos de las pólizas estén al corriente de pago.

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

Los licitadores tendrán que incluir dentro de la memoria técnica las coberturas que pueden ofrecer para cubrir estos posibles daños, las cuales, estarán vigentes durante todo el periodo de duración de la petición de servicio.

## **8.- SISTEMA DE ALERTA, ASISTENCIA Y GESTIÓN DE RIESGOS.**

La empresa adjudicataria deberá poder proporcionar información en tiempo real sobre localización de viajeros y posibles riesgos o situaciones críticas en los destinos (políticas, medioambientales, sanitarias, etc.). Permitirá localizar viajeros, enviarles alertas y establecer comunicaciones bidireccionales con ellos, especialmente en circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos, etc.). El sistema deberá ser accesible a través de dispositivos móviles y visualizarse correctamente.

## **9.- MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS O DE CONDICIONES DEL VIAJE**

La empresa adjudicataria gestionará los cambios y anulaciones solicitados por el viajero y confirmados por el personal autorizado de Fundación y se los notificará a los diferentes proveedores involucrados a la mayor brevedad posible para evitar o minimizar las eventuales penalizaciones.

El coste de cambios y anulaciones deberá haber quedado perfectamente determinado por la empresa en la información proporcionada al viajero antes de la emisión de bonos o billetes

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la agencia de viajes serán a su cargo.

## **10.- TARIFAS Y ESTADÍSTICAS**

Una vez formalizado el contrato, y siempre que lo solicite la Fundación, la agencia de viajes adjudicataria facilitará una lista de tarifas oficiales, de las tarifas especiales y de las reducciones ofrecidas (conseguidas para los usuarios del presente contrato), clasificados según los distintos tipos de transportes y los principales destinos.

Mensualmente, la agencia de viajes deberá facilitar obligatoriamente a la Fundación informaciones estadísticas de todas las prestaciones efectuadas, distinguiendo las realizadas para los distintos grupos que forman la Fundación, incluyendo la siguiente información: número de billetes emitidos y su distribución por clases, compañías de transporte, tipos de tarifa, etc.

Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

## **11.- LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DE LA FUNDACIÓN**

Quedan exceptuados de este contrato los gastos de viajes y alojamientos que sean contratados y pagados directamente por los usuarios (bien por internet u otros medios), así como las siguientes situaciones:

Cuando se trate de gastos de alojamiento cuyo importe sea inferior a las cuantías establecidas en las indemnizaciones por razón de servicio.

En aquellos desplazamientos en los que la Fundación proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por la empresa adjudicataria u ofertados por ésta en peores condiciones económicas o haya localizado algún título de transporte más económico que los ofrecidos por el licitador.

En otros casos en los que el demandante del servicio acredite circunstancias que puedan hacerse corresponder con esta excepción.

El Órgano de contratación

Firmado digitalmente por: MARTINEZ DE PANCORBO GONZALEZ MARIA DEL CARMEN  
Fecha: 2025.01.30 20:35

La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/esv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: