

LUIS SOCAS URIBE (1 de 1)
Director General
Fecha Firma: 10/02/2025
HASH: [REDACTED]

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN MADRID POR LA COMPETITIVIDAD

(Número Exp. 01-2025)

Índice

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETO DEL ACUERDO MARCO	3
3. Descripción de los servicios objeto del acuerdo marco	5
3.1. Billetes de avión.....	5
3.2. Traslados.....	5
3.3. Otros transportes	5
3.4. Alquiler de Vehículos con y sin conductor	5
3.5. Alojamiento.....	6
3.6. Manutención.....	7
3.7. Seguros.....	7
3.8. Gestión de visados y requisitos sanitarios específicos (vacunas, certificados de vacunación, pruebas diagnósticas, etc.).....	7
3.9. Reserva de espacios y material	8
3.10. Soporte ante incidencias y servicio de emergencia	8
4. MEDIOS MATERIALES	8
4.1. Oficinas de viajes	8
4.2. Sistema de alerta, asistencia y gestión de riesgos	9
4.3. Servicio de Emergencias	9
5. MEDIOS PERSONALES	10
6. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO	11
7. INFORME FINAL DE EJECUCIÓN.....	11
8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	12
9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	12
10. REGLAS ESPECIALES RESPECTO AL PERSONAL LABORAL DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DEL ACUERDO MARCO	13

1. ANTECEDENTES

La Fundación Madrid por la Competitividad (en adelante, la Fundación), tiene por finalidad principal la promoción de la competitividad y de la inversión en la Comunidad de Madrid, de la calidad y la excelencia en sus empresas.

A tal objeto, la Fundación contribuye, a través de la colaboración público-privada, al desarrollo económico de la Región, favoreciendo la mejora de la competitividad y la atracción y la realización de inversiones que contribuyan a la prosperidad, el progreso y el bienestar social, impulsando la creación de valor, por y para el conjunto de la sociedad de la Comunidad de Madrid, su proyección global, y el compromiso de las empresas locales, nacionales y extranjeras con la calidad y el desarrollo sostenible de la Región.

La Fundación Madrid por la Competitividad como fundación del sector público adscrita a la Consejería competente en materia de Economía de la Comunidad de Madrid, tiene entre sus competencias, tal y como establece el artículo 7.3.b de sus Estatutos:

“... facilitar la atracción y la realización de inversiones útiles para el desarrollo, el progreso y la sostenibilidad de la Región, que potencien su patrimonio y su competitividad, contribuyan al progreso común de las personas y las instituciones, desarrollando talento, empleo de calidad y sostenible y oportunidades de crecimiento por toda la geografía de la Comunidad de Madrid; a través de la gestión del proyecto Invest in Madrid, cuya finalidad última es la de impulsar la economía madrileña promoviendo la internacionalización de las empresas y la inversión extranjera en la región.”

Más concretamente, Invest in Madrid es la oficina para la promoción y atracción de la inversión extranjera en la Comunidad de Madrid. Su misión principal consiste en impulsar la inversión extranjera en la Comunidad, impulsando la economía madrileña, difundiendo internacionalmente la mejor imagen de la región y generando nuevas oportunidades de empleo y riqueza para los madrileños.

Para ello, se atiende a las delegaciones extranjeras e inversores individuales que se plantean iniciar o ampliar una actividad económica en la región y canalizamos sus peticiones para incrementar las posibilidades de éxito de los proyectos.

Para el cumplimiento de sus fines, la Fundación tiene que organizar la asistencia de determinados colectivos empresariales o sectores a eventos, ferias y cualesquiera otras actividades que impliquen la necesidad de desplazamientos tanto nacionales como internacionales en el marco del desempeño de sus funciones de impulso del desarrollo económico y empresarial de la Región.

2. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El servicio objeto del presente acuerdo marco consiste en la gestión integral o parcial (según las necesidades) de los viajes del personal de la Fundación o cualesquiera otras personas que sean de interés para la Fundación, siempre relacionados con su actividad profesional. Dichos viajes podrán ser de carácter nacional e internacional.

Se incluyen en el presente acuerdo marco los viajes cuyo origen sea desde España y su destino cualquier país extranjero, aquellos cuyo lugar de origen sea un país extranjero y su destino sea

España y, por último, aquellos otros cuyo origen sea un país extranjero y su destino sea otro país extranjero.

El conjunto de actuaciones que pueden ser contratados a través del correspondiente contrato basado podrá abarcar algunas o todas las actuaciones indicadas a continuación:

- Reserva, emisión, modificación o anulación de billetes de transporte aéreo, marítimo o terrestre, según naturaleza del viaje y su entrega.
- Traslados desde origen al aeropuerto de salida y del aeropuerto de llegada a destino, y viceversa. Asimismo, dichos traslados podrán tener origen desde puerto, estaciones o cualquier otro lugar de acuerdo con las necesidades del viaje de que se trate.
- Cualesquiera otros traslados o transportes en destino y origen.
- Alquiler de vehículos con y sin conductor. En el caso de alquiler con conductor, en el documento de licitación para la segunda licitación se podrá exigir en el contrato basado que el conductor posea un determinado nivel de idiomas.
- Gestión global del alojamiento tanto en destino como en origen.
- Gestión y organización de la manutención de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la Fundación, tanto en el lugar del alojamiento como en establecimientos independientes.
- Contratación de seguros de viaje que se estimen necesarios, así como su gestión integral.
- Gestión, en su caso, de los correspondientes visados.
- Gestión de la reserva de espacios para la realización de actividades, tales como desayunos o almuerzos.
- Soporte y gestión general ante cualquier incidencia y servicio de emergencia.
- Acompañamiento en origen y destino de grupos.
- Cualesquiera otras actuaciones o actividades que, dentro de la naturaleza propia del servicio, se estimen necesarias.

Las actuaciones o actividades indicadas son a título meramente enunciativo y no vinculantes para la Fundación, siendo en el contrato basado donde se determinarán con mayor precisión y detalle el concreto alcance de las prestaciones a contratar, en el cual se podrán introducir prestaciones no expresamente recogidas en el presente PPT pero que estén relacionadas con la naturaleza del servicio objeto del acuerdo marco.

- Entregar los correspondientes bonos.
- Gestionar los cambios y anulaciones que sean precisos.

El servicio de alquiler se prestará preferentemente a través de la modalidad del bono valorado y cerrado. El responsable del contrato basado podrá definir con la agencia, según sus necesidades, diferentes paquetes de alquiler en los que se indicará el tipo de vehículo, el kilometraje máximo diario, seguros, tasas e impuestos incluidos, autorización de conductor adicional, equipos auxiliares permitidos (GPS, manos libres, etc.), etc. pudiendo así prefacturar los servicios incluidos en el bono. Los extras que el usuario incorpore a los definidos en el bono autorizado le serán facturados directamente a él por el proveedor final en el momento de finalización del servicio, salvo que el responsable del contrato basado decida otra cosa.

3.5. Alojamiento

La empresa adjudicataria estará obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por la Fundación, en la categoría solicitada, teniendo que efectuar estas reservas en alojamientos con tarifas apropiadas y habitaciones dobles de uso individual o individuales.

El contratista deberá buscar y aplicar las opciones más ventajosas entre todas las que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en las instrucciones facilitadas por personal autorizado de la Fundación.

En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a la Fundación soluciones alternativas.

La agencia informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido, en función de los plazos de cancelación o modificación. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

El servicio de alojamiento abarca 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, así como su accesibilidad a 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.

3.6. Manutención

En el caso de que así se solicite en el documento de licitación del correspondiente contrato basado, se incluirá la manutención correspondiente según las necesidades del viaje, que podrán ser desayunos, comidas, y/o cenas, ya sea en los propios alojamientos o mediante la correspondiente reserva en el establecimiento de restauración según corresponda.

3.7. Seguros

Por defecto, en todas las licitaciones de los contratos basados se requerirá la contratación y gestión integral de los seguros de salud, pérdida, demora o deterioro de equipaje o cualesquiera otros que se soliciten.

El contratista garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa seleccionada velar que cumplan con esta obligación.

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero:

1. Seguro de accidentes en caso de fallecimiento, incapacidad permanente o enfermedad grave.
2. Repatriación del viajero desde España a su lugar de origen o desde cualquier lugar del mundo a España, cuando éste enferme, sufra un accidente o fallezca.
3. Seguro de equipajes y otros efectos personales (pérdida, robo y daños).

La cobertura podrá realizarse a través de la contratación de un seguro colectivo o por cualquier otro sistema que cubra las eventualidades indicadas. La empresa adjudicataria deberá acreditar la forma en que se dará cobertura a estos riesgos.

3.8. Gestión de visados y requisitos sanitarios específicos (vacunas, certificados de vacunación, pruebas diagnósticas, etc.)

Cuando asociado a un servicio de viaje sea necesario un visado y el responsable del contrato basado le 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 la Fundación, que lo solicitará 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, gestionando, cuando sea requerido expresamente por parte de la Fundación, la dispensación de vacunas, la realización de pruebas diagnósticas y la emisión de los certificados de vacunación y demás requisitos sanitarios exigidos en origen y destino.

3.9. Reserva de espacios y material

Atendiendo a la naturaleza del viaje, se podrá solicitar en la licitación del contrato basado la gestión de la reserva de espacios para la realización de eventos u otras actividades, tales como desayunos o almuerzos en las instalaciones que indique la Fundación. A tal efecto en el correspondiente documento de licitación se incluirá las características del espacio y su emplazamiento aproximado y los recursos materiales y/o personales que se requieran.

3.10. Soporte ante incidencias y servicio de emergencia

La agencia de viajes deberá responder durante todo el periodo de duración del contrato basado de las incidencias o problemas que surjan durante el viaje, atendiendo las peticiones que desde la Fundación se realicen.

La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para la formulación de quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho la Fundación ante terceros en el marco de ejecución del contrato basado.

Los contratos basados determinarán con mayor detalle y precisión el alcance de las necesidades concretas del viaje, que podrán incluir todos y cada uno de los servicios recogidos en el presente apartado o parte de ellos. Así mismo, podrán incluirse otros servicios accesorios o complementarios no contemplados en el presente apartado siempre que sean de la naturaleza o relacionados con el viaje o actividades de una agencia de viajes.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencia las 24h del día, los 7 días de la semana, durante las fechas de realización del viaje, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria y de resolver las incidencias que se produjeran.

Para su cumplimiento, la agencia deberá facilitar la información para contactar con este servicio de emergencia, a través de un número de teléfono, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito.

4. MEDIOS MATERIALES

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

4.1. Oficinas de viajes

Las empresas adjudicatarias del acuerdo marco prestarán los servicios contratados en sus propias instalaciones, que deberán estar ubicadas en la Comunidad de Madrid, así como en los centros del ámbito subjetivo del contrato basado que, por sus circunstancias, precisan de atención in situ.

El horario de funcionamiento de las oficinas de viajes será, con carácter general, de lunes a viernes, ininterrumpido, de 8:00 a 20:00 horas.

Para la prestación del servicio la adjudicataria deberá disponer de un sistema versátil, flexible e intuitivo de gestión on-line que deberá poner a disposición de los viajeros y el personal autorizado de la Fundación.

Los agentes y el personal de las oficinas estarán en disposición de desplazarse a la sede de la Fundación, si se requiere una atención personalizada para un servicio o para la resolución de una incidencia.

Los gastos de comunicaciones, como los de teléfono o los de las líneas y sistemas asociados a la reserva y emisión de títulos de viaje, así como la dotación de equipos informáticos, de impresión y de comunicaciones y todo el material que precise cada oficina de viajes para su funcionamiento, serán por cuenta de la empresa adjudicataria, a no ser que los decida facilitar la Fundación.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar accesos telefónicos y direcciones de correo electrónico específicos para el acuerdo marco y disponibles para que los viajeros, así como el personal autorizado puedan ponerse en contacto con los técnicos y técnicas de gestión de viajes, tanto desde España como desde el extranjero, no pudiendo utilizarse un número de tarificación especial.

Para la comunicación con la agencia, especialmente desde el extranjero, deberá habilitar un sistema de chat o aplicación que permita el acceso a los agentes de viajes de forma inmediata y bidireccional.

4.2. 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.).

4.3. Servicio de Emergencias

Se considera urgencia cualquier incidencia que durante la ejecución de un servicio impida su normal desarrollo.

La empresa adjudicataria deberá prestar un Servicio de Urgencias para atender tanto a los viajeros como al personal autorizado de la Fundación si surge cualquier tipo de incidencia en relación con un servicio.

Este servicio estará disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, durante el periodo de duración del contrato basado y contará con una dirección propia de correo electrónico y un acceso telefónico propio distinto del de las oficinas de viaje, que no será de tarificación especial y ofrecerá atención en español.

El personal que atienda este servicio contará con capacidad autónoma para:

- Proporcionar información y asesoramiento en función de las circunstancias.
- Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte.
- Gestionar viajes de grupo.

- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados.
- Informar sobre las coberturas del seguro de viaje y la forma de solicitar su ejecución.
- Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.
- Cualesquiera otras gestiones necesarias para asegurar la correcta ejecución de los servicios contratados y la resolución de incidencias surgidas en el transcurso de un viaje.

El tiempo máximo para la resolución de la incidencia será de 2 horas para viajes nacionales y de 4 para viajes al extranjero. El cómputo para el inicio de dicho tiempo será a partir de la comunicación a la agencia de viajes, ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

5. MEDIOS PERSONALES

La empresa adjudicataria de los contratos basados determinará el número de personas con las que debe contar para garantizar la ejecución de los servicios contratados, conforme a las exigencias de este pliego y del correspondiente de cláusulas administrativas. Es igualmente de su exclusiva responsabilidad la selección de este personal, su sustitución y su distribución entre las distintas unidades.

El personal que la empresa asigne a la prestación de los servicios del correspondiente contrato basado responderá a los siguientes perfiles:

- Coordinador del Contrato basado:

La empresa adjudicataria designará un coordinador que actuará como interlocutor con el órgano de contratación o responsable del contrato para el seguimiento global de la ejecución del contrato basado y la resolución de las incidencias de carácter general.

Estará disponible y localizable a través de un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico en horario de 9:00 a 15:00 horas y de 17:00 a 20:00 de lunes a viernes.

La empresa adjudicataria ejercerá a través del Coordinador del Contrato basado el poder de dirección efectivo sobre sus trabajadores, por lo que esta persona será la responsable de transmitir al equipo de la empresa adjudicataria las instrucciones sobre política de viajes vigente en el ámbito de la Comunidad de Madrid y los requerimientos que el órgano de contratación y el grupo de trabajo del contrato basado realicen sobre la ejecución del mismo, así como de asegurar su cumplimiento.

- Responsable del contrato basado:

La empresa adjudicataria designará una persona responsable, que responderá de los servicios prestados en el marco del contrato basado. Estará disponible y localizable a través de un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico en horario de 9:00 a 15:00 horas y de 17:00 a 20:00 de lunes a viernes.

- Técnicos:

La empresa adjudicataria formará equipos de técnicos de gestión de viajes para atender la ejecución de este contrato basado tanto desde sus instalaciones como desde las oficinas de viajes.

En cada oficina de viajes, uno de los técnicos asumirá las tareas de Jefe de oficina.

La empresa adjudicataria informará anticipadamente al órgano de contratación de los cambios o sustituciones por ausencia, por vacaciones, por enfermedad u otras causas tanto del Coordinador como del Responsable del Contrato basado, indicando el nombre de las personas sustitutas y confirmando los datos para localizarlos (teléfonos y correos electrónicos). En casos de fuerza mayor la notificación podrá ser posterior y se realizará en el más breve plazo que permitan las circunstancias.

6. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará tanto en las oficinas de la empresa adjudicataria como en los lugares de destino durante el desplazamiento de la misión, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que se deriven de la prestación del servicio incluyendo instalaciones y personal, equipamiento, gastos de comunicación, franqueo de correspondencia, material de oficina o cualquier otro.

Los servicios objeto de este Pliego se solicitarán por el personal interlocutor designado por la Fundación, que aportará a la Agencia de viajes los datos necesarios (personas, itinerario, fechas, etc.). La empresa adjudicataria deberá entregar los correspondientes billetes, bonos o reservas, en la dirección postal o electrónica que la Fundación indique al iniciar el servicio.

La Fundación no se hará cargo del coste de una reserva o billete emitido sin su autorización previa. Tampoco se hará cargo de posibles incrementos de gastos respecto a los precios ya aceptados a la hora de emitir los billetes y que no hubieran sido informados por la agencia.

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

La empresa adjudicataria debe asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 24 horas desde la emisión de la correspondiente solicitud.

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la Fundación y en particular, en lo económico y en términos de reducción de conexiones y tiempos de espera. Asimismo, deberá informar sobre los gastos o costes que se generaran en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.

El contratista quedará obligado a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos y, en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante el servicio, en las prestaciones contratadas. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario.

7. INFORME FINAL DE EJECUCIÓN

La agencia de viajes adjudicataria deberá facilitar al INFO, al finalizar el servicio, junto a las facturas emitidas, un informe final con la información relativa a los servicios prestados, al amparo de cada contrato basado.

Siempre que una misión esté en proceso, la Fundación podrá requerir a la empresa adjudicataria un resumen semanal de la situación de los distintos servicios que se vayan concretando.

8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde al técnico de la Fundación asignado al proyecto la completa supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para la supervisión de la marcha de los trabajos, e la Fundación indicará al comienzo del proyecto la persona designada como técnico del proyecto. Sus funciones en relación con el presente pliego serán la de velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados y la de informar y notificar el cumplimiento de los hitos de facturación a medida que se vayan cumpliendo, así como la aprobación última de las facturas emitidas por el prestador del servicio.

Con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas por la Fundación, el técnico de proyecto marcará las directrices de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

A continuación, se recogen los acuerdos de nivel de servicio aplicables con carácter general:

ANS 1		
Tiempo de atención de emergencias		
Total de incidencias o solicitudes comunicadas al servicio de emergencias durante el periodo de ejecución del contrato basado.	Total de incidencias o solicitudes comunicadas al servicio de emergencias en el periodo de medida no resueltas en 2 horas en el caso de viaje nacional y 4 horas en viaje al extranjero, en horario 24x7x365, durante el periodo de ejecución del contrato basado.	≥ 80%
ANS 2		
Número de conexiones y tiempos de espera		
Total de vuelos emitidos durante el periodo de ejecución del contrato basado.	Total de vuelos emitidos con 2 o más conexiones y tiempos de espera superiores a 2 horas.	≥ 50%
ANS 3		
Ubicación del alojamiento		
Total de alojamientos gestionados durante el periodo de ejecución del contrato basado.	Total de alojamientos ubicados a una distancia en transporte público o privado superior a 30 minutos con respecto al lugar de realización de la actividad.	≥ 25%
ANS 4		
Tiempo de respuesta/atención y Tiempo de resolución de la petición		
Plazo de resolución de las posibles peticiones de la Fundación relativas a modificaciones, cancelaciones o variaciones que pudieran surgir durante la ejecución de los servicios objeto del presente acuerdo marco y sus contratos basados.		

Las empresas adjudicatarias cumplirán los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla, en función del grado de urgencia de la petición asignado por parte de la Fundación:

Grado de urgencia de la petición	Tiempo de respuesta /atención de peticiones formuladas al adjudicatario del contrato basado.	Tiempo de resolución de peticiones formuladas al adjudicatario del contrato basado.
Bajo	16 horas	32 horas
Medio	8 horas	16 horas
Alto	2 horas	5 horas

La asignación del grado de urgencia de las peticiones se realizará por el personal de la Fundación tomando en consideración las circunstancias particulares de cada caso.

Se considera tiempo de respuesta o atención de la petición al tiempo transcurrido desde la comunicación de la petición relativa a una modificación, cancelación o variación, hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.

Se considera tiempo de resolución de la petición al tiempo transcurrido desde la respuesta o atención de la petición hasta que ésta se considera resuelta o confirmada.

No se tendrán en cuenta, a efectos del cómputo de tiempo y, por tanto, no computarán como tiempo de resolución de la petición para el prestatario del servicio el tiempo dedicado a la resolución de la petición por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria.

Se podrán exigir en los documentos de licitación de los contratos basados otros ANS específicos.

10. REGLAS ESPECIALES RESPECTO AL PERSONAL LABORAL DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DEL ACUERDO MARCO

1. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato basado, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

2. La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato basado desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en el pliego como objeto del contrato basado.

3. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la Fundación, analizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato basado, de un lado, y de la Fundación, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato basado.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato basado, e impartir a dichos trabajadores las ordenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato basado, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la Fundación, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a la Fundación acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato basado.