
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.

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitían acceder al original

EXPEDIENTE: PA 5-25

El contenido de estas prescripciones técnicas deriva de las necesidades operativas de la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos para la gestión integral de desplazamientos vinculados a su actividad investigadora y de gestión, financiada a través de sus distintos proyectos y líneas de actividad.

Con la mera presentación de su oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego.

Cualquier propuesta que no se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos en este pliego quedará automáticamente excluida de la licitación.

PRIMERA - CONTEXTO.

La FIBHCSC desarrolla actividad investigadora de ámbito nacional e internacional que requiere desplazamientos frecuentes de personal investigador, técnico y de gestión.

La Fundación no dispone de medios propios ni de herramientas especializadas para la gestión integral de viajes, por lo que precisa la contratación de un servicio externo de agencia de viajes que garantice eficiencia, control de costes y soporte ante incidencias.

Actualmente, la gestión de los desplazamientos del personal investigador, técnico y de gestión se realiza de individual por parte de cada investigador o personal que solicita el viaje, lo que genera duplicidad de gestiones, y dificultad en el control de coste. Esta situación impide una optimización de los recursos y una respuesta ágil ante las necesidades de la Fundación.

SEGUNDA - OBJETO DEL CONTRATO O NECESIDAD A CUBRIR.

Este pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas particulares que regirán la realización de la prestación de un servicio integral de agencia de viajes que incluya:

- Gestión, búsqueda y reserva de viajes
- Emisión de billetes de transporte aéreo y ferroviario
- Reservas de alojamiento
- Alquiler de vehículos
- Seguros de viaje
- Gestión de visados y trámites asociados cuando proceda

- Modificaciones y cancelaciones
- Soporte al viajero e incidencias
- Gestión administrativa vinculada al viaje

El contrato no se divide en lotes por tratarse de un servicio único cuya gestión integrada resulta necesaria para la correcta ejecución y control del gasto.

TERCERA - ACTIVIDADES Y FUNCIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

La empresa adjudicataria deberá:

- ✓ Atender solicitudes de viaje de usuarios autorizados por la FIBHCSC
- ✓ Recibir solicitudes por correo electrónico
- ✓ Presentar presupuesto formal con precio final cerrado
- ✓ No tramitar ningún servicio sin aprobación previa expresa
- ✓ Emitir confirmación completa del servicio contratado
- ✓ Ofrecer alternativas de menor coste cuando existan
- ✓ Gestionar cambios, anulaciones y reemisiones
- ✓ Facilitar gestión directa del viajero en destino cuando sea necesario
- ✓ Disponer de acceso a tarifas web y compañías de bajo coste
- ✓ Priorizar trayectos directos cuando sea viable

No se admitirán pantallazos ni cadenas de correo como presupuesto válido. Deberá remitirse documento formal con importe total.

CUARTA - FINALIDADES Y OBJETIVOS A ALCANZAR.

Las finalidades y objetivos que deben alcanzarse mediante la ejecución del presente contrato son los siguientes:

- Garantizar una gestión ágil, ordenada y eficiente de los desplazamientos nacionales e internacionales del personal vinculado a la actividad investigadora y de gestión de la Fundación.
- Asegurar la optimización económica de las tarifas de transporte, alojamiento y servicios asociados, mediante la búsqueda sistemática de las opciones más ventajosas disponibles en el mercado.
- Permitir la trazabilidad completa del gasto en viajes, facilitando su seguimiento, control e imputación a los distintos proyectos y líneas de actividad.
- Proporcionar soporte operativo especializado ante incidencias, cambios y cancelaciones que se produzcan antes o durante el desplazamiento.
- Garantizar la adecuación de la gestión de los viajes a los requisitos de financiación pública aplicables cuando proceda.
- Asegurar el seguimiento continuo del consumo presupuestario del contrato, con sistemas de aviso anticipado que eviten la falta de crédito disponible.

QUINTA - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES OBLIGATORIOS DE LA PRESTACIÓN Y/O EL RENDIMIENTO O EXIGENCIAS FUNCIONALES DE LA PRESTACIÓN.

La empresa contratista debe disponer de los suficientes medios técnicos, materiales cualitativos y personales para desarrollar las tareas objeto de este contrato.

La prestación regulada en este pliego debe ajustarse, al menos, a los siguientes requisitos técnicos, sin perjuicio de los parámetros a valorar mediante los criterios de adjudicación establecidos.

5.1 Equipo mínimo adscrito

La adjudicataria deberá adscribir al contrato:

- Responsable del servicio — experiencia mínima 5 años
- Gestor de cuenta — experiencia mínima 3 años

Cualquier sustitución deberá comunicarse previamente y mantener cualificación equivalente.

5.2 Horario y disponibilidad

Horario mínimo de atención:

- Lunes a viernes: 9:00–14:00 y 15:00–18:00

Obligatorio:

- Teléfono de urgencias
- Atención ante incidencias de viaje

Plazo máximo de respuesta a solicitudes: 3 horas.

5.3 Condiciones de oferta y emisión

La adjudicataria deberá:

- Ofrecer siempre las tarifas más competitivas disponibles en el mercado para las condiciones de viaje solicitadas, verificable mediante la presentación de al menos dos opciones de precio y la justificación de la elección de la opción más económica o la justificación de la no elección en caso de ser otra.
- Emitir billetes en clase turista
- Informar de restricciones de cambio o cancelación
- Priorizar billete electrónico
- Permitir acceso a tarifas low cost
- Incluir todos los costes y tasas en el presupuesto

5.4 Entrega de documentación

- Preferentemente por medios electrónicos
- Cuando no sea posible, entrega física en ≤ 2 horas
- Sin coste adicional

5.5 Hoteles y alojamientos

- Confirmación mínima 2 días antes del viaje
- Si hay incidencia, se ofrecerá una alternativa de características equivalentes, entendiendo por equivalentes: categoría hotelera similar, servicios básicos comparables (ej. desayuno, wifi) y

ubicación dentro de un radio de 2 km del alojamiento original o con similar conectividad de transporte

- Ubicación adecuada y bien comunicada salvo indicación distinta

5.6 Sostenibilidad y Medio Ambiente

La empresa adjudicataria deberá integrar la sostenibilidad en la prestación del servicio, cumpliendo como mínimo con las siguientes obligaciones:

a) Opciones de transporte de baja emisión: En la presentación de ofertas de viaje, la adjudicataria deberá:

- Ofrecer siempre que sea viable (en términos de duración y coste razonable) opciones de transporte con una menor huella de carbono.
- Para trayectos peninsulares, se deberá presentar sistemáticamente la alternativa del tren de alta velocidad frente al avión, indicando el impacto ambiental comparado de cada opción.
- Justificar la elección de medios de transporte más contaminantes cuando existan alternativas más sostenibles.

b) Documentación y política "papel cero":

- Se exigirá el uso de documentación (billetes, bonos, facturas) en formato electrónico como norma general. La entrega física de documentos será excepcional y deberá estar debidamente justificada por el solicitante del viaje, sin que ello suponga un coste adicional.

El contratista deberá cumplir con la norma ISO 9001:2015 para la gestión de calidad de sus servicios y la ISO 27001 para la seguridad de la información, o equivalentes reconocidos en el sector. Así como contar con un nivel mínimo "Medio" de cumplimiento del esquema nacional de seguridad (ENS).

SEXTA - FORMAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS CONDICIONES.

La empresa contratista deberá designar a una persona responsable de la gestión de la ejecución del contrato, que garantizará la calidad de la prestación objeto de este pliego y actuará como interlocutor directo con la persona designada por el órgano de contratación de la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos (FIBHCSC), para todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo ordinario del servicio.

A efectos de seguimiento, control y correcta gestión del contrato, la empresa adjudicataria deberá implantar un sistema de control del consumo económico acumulado y del crédito disponible.

Será obligatorio comunicar formalmente a la FIBHCSC, a través del responsable del contrato designado, el estado de ejecución económica cuando el consumo alcance los siguientes umbrales sobre el presupuesto anual del contrato:

- 50 % del importe anual
- 70 % del importe anual
- 90 % del importe anual

Cada aviso deberá remitirse en un plazo máximo de 48 horas desde la superación del umbral correspondiente e incluirá, al menos:

- importe acumulado consumido
- relación resumida de servicios prestados
- saldo estimado restante
- previsión de consumo según tendencia de gasto

Estos avisos tendrán carácter de mecanismo esencial de control de la ejecución y su incumplimiento podrá considerarse incumplimiento de las condiciones de ejecución del contrato.

SEPTIMA - PLAZOS Y LUGAR DE ENTREGA Y/O EJECUCIÓN.

El servicio objeto del presente contrato se prestará desde la fecha de formalización del contrato y durante todo el período de vigencia del mismo.

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de prestar el servicio desde el día siguiente a la formalización del contrato, atendiendo las solicitudes de viaje que se formulen conforme a lo establecido en este Pliego.

La prestación del servicio se realizará de forma remota y electrónica, sin perjuicio de las entregas presenciales de documentación que, excepcionalmente, pudieran resultar necesarias en los términos previstos en este Pliego.

OCTAVA - PLAZO DE GARANTÍA.

La empresa adjudicataria responderá de la correcta ejecución del servicio contratado durante toda la vigencia del contrato.

En particular, será responsable de la adecuada gestión de las reservas, emisiones y demás servicios contratados, así como de la correcta tramitación de cambios, anulaciones e incidencias que se produzcan con anterioridad o durante la realización de los desplazamientos.

NOVENA - DOCUMENTACIÓN TÉCNICA QUE DEBEN APORTAR LAS EMPRESAS LICITADORAS

Las especificaciones técnicas propuestas por la empresa licitadora en su oferta tendrán carácter vinculante y se convertirán en condiciones de obligado cumplimiento durante la ejecución del contrato, en caso de resultar adjudicataria.

Con el fin de acreditar el cumplimiento de las prescripciones técnicas exigidas en este Pliego, las empresas licitadoras deberán aportar una memoria técnica, con una extensión máxima de veinticinco (25) páginas con fuente Times New Roman, tamaño de fuente 12, interlineado 1,0 y el tamaño de los márgenes debe ser de 2.54 cm (equivalente a 1 pulgada) de todos los lados.

La memoria deberá incluir al menos, los siguientes apartados:

- Metodología de gestión del servicio.
- Gestión de incidencias.

- Modelo de atención al cliente.
- Herramientas de gestión y soporte tecnológico.
- Organización del equipo adscrito al contrato.
- Mejoras en los sistemas de alerta y control del consumo presupuestario.

La falta de presentación de esta documentación o su presentación de forma incompleta podrá dar lugar a la no valoración de los criterios correspondientes.

Cualquier referencia dentro de la memoria a los criterios de adjudicación evaluables mediante criterios automáticos comportará la exclusión automática del procedimiento.

DÉCIMA – DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración inicial del contrato será de un (1) año, contado desde la fecha de su formalización.

El contrato tendrá carácter de gasto máximo, por lo que quedará automáticamente extinguido cuando se alcance el importe máximo anual autorizado, aunque no hubiera transcurrido el plazo de duración previsto, sin que ello genere derecho a indemnización, compensación o reclamación económica alguna por parte de la empresa adjudicataria por expectativas de facturación no realizadas.

No existe obligación de consumo mínimo por parte de la Fundación, quedando el volumen de servicios condicionado a las necesidades reales que se produzcan durante la vigencia del contrato.

El contrato podrá prorrogarse por períodos anuales sucesivos, hasta la duración máxima total prevista, en los términos y condiciones establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, previo acuerdo expreso del órgano de contratación.

D^a PATRICIA RODRÍGUEZ LEGA

DIRECTORA.